

Opinnäytetyö (AMK)

Ensihoitajakoulutus

2020

Essi Koski-Harja, Elisa Kaarakainen & Terhi Kotala

# MENTOROINTI OSAKSI ENSIHOITAJAN KEHITYSTÄ

– Mentorointiohje Etelä-Pohjanmaan  
sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelun ensihoitajille

Essi Koski-Harja, Elisa Kaarakainen & Terhi Kotala

## MENTOROINTI OSAKSI ENSIHOITAJAN KEHITYSTÄ

- Mentorointiohje Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelun ensihoitajille

Mentorointi on vähitellen siirtynyt osaksi työelämän käytäntöjä, kun puhe kokeneiden työntekijöiden eläköitymisestä on lisääntynyt ja kokemusperäistä hiljaista tietoa halutaan siirtää uusille työntekijöille. Työntekijän perehdyttämiseen voidaan yhdistää mentoroinnin perinteisin muoto, parimentorointi, jolloin työntekijän tietotaito sekä kasvaa että kehittyy. Mentoroinnin pääasiallinen tarkoitus on auttaa mentoroitavaa kasvamaan ammatillisesti, mutta siitä hyötyvät myös mentori ja työorganisaatio. Ensihoidossa mentorointi auttaa helpottamaan intensiivistä työhön oppimista ja turvaamaan työhyvinvointia nopeatempoisessa työssä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa mentoroinnista, sillä saavutettavasta hyödyistä, hyvän mentorin ominaisuuksista, mentorointisuhteesta ja mentorointiprosessin etenemisestä, joita aiheina opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään. Tavoitteena oli lisäksi laatia opinnäytetyön toimeksiantajana toimineelle Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelulle tasalaatuinen ja yhtenäinen käytäntö mentorointiprosessiin. Opinnäytetyö oli luonteeltaan toiminnallinen, ja sen tuotoksena syntyi mentorointiohje. Ohjeen tarkoituksena on tukea mentorointiprosessissa etenemistä.

### ASIASANAT:

Mentorointi, perehdyttäminen, mentori, mentoroitava, hiljainen tieto, ohje, ensihoito

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Emergency Care

2020 | 39 pages, 12 pages in appendices

Essi Koski-Harja, Elisa Kaarakainen & Terhi Kotala

# MENTORING AS A PART OF PARAMEDIC'S DEVELOPMENT

- Mentoring guidelines for the emergency care service of The Hospital District of South Ostrobothnia

Mentoring has gradually shifted into working practices as talk of retiring experienced workers has increased and experiential tacit knowledge is wanted to pass on to new employees. Providing the new employee with familiarization to the work, can be combined with the traditional form of mentoring, which is pair mentoring. As a result of that, the skills of the employee are advancing and intensifying. The main purpose of mentoring is to help the mentee grow professionally, yet it also benefits the mentor and the work organization. In emergency care, mentoring helps to facilitate intensive work-based learning and to ensure the employees' well-being during fast-paced work.

The aim of this thesis was to provide information about mentoring, its benefits, the good qualities of the mentor, the mentoring relationship and the mentoring process. These topics are covered in the theoretic section of the thesis. The aim was also to create a uniform practice for the mentoring process for the emergency care service of The Hospital District of South Ostrobothnia which also commissioned this thesis. The thesis was practice-based, and mentoring guidelines were developed as an outcome of this thesis. The purpose of the guidelines is to support the mentoring process.

## KEYWORDS:

Mentoring, introduction, mentor, mentee, experiential knowledge, guideline, emergency care

# SISÄLTÖ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 JOHDANTO</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE</b>      | <b>7</b>  |
| <b>3 ENSIHOITO</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>4 MENTOROINTI</b>                             | <b>11</b> |
| 4.1 Parimentorointi                              | 12        |
| 4.2 Mentorointisuhde                             | 15        |
| 4.3 Millainen on hyvä mentori?                   | 18        |
| 4.4 Mentoroinnin hyödyt                          | 19        |
| <b>5 MENTOROINTIPROSESSI</b>                     | <b>22</b> |
| 5.1 Aloitus                                      | 23        |
| 5.2 Keskivaihe                                   | 24        |
| 5.3 Lopetus                                      | 26        |
| <b>6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT</b>                | <b>28</b> |
| 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö                  | 29        |
| 6.2 Ohje opinnäytetyön tuotoksena                | 30        |
| 6.3 Mentorointiohjeen suunnittelu ja toteutus    | 31        |
| <b>7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS</b> | <b>32</b> |
| <b>8 POHDINTA</b>                                | <b>33</b> |
| <b>LÄHTEET</b>                                   | <b>35</b> |

## LIITTEET

- Liite 1. Mentorointiohje
- Liite 2. Mentorointisopimus
- Liite 3. Hoitotason toimenpidelistä

# 1 JOHDANTO

Mentorointi on kasvava trendi organisaatioissa, mutta mitä mentorointi oikeasti tarkoittaa? Miten toimia mentorina ja kuinka rakentaa mentorointisuhde? Millainen on hyvä mentori? Suomalaisten organisaatioiden on tärkeää nähdä mentoroinnin monipuoliset mahdollisuudet uudessa valossa, koska Suomessa mentorointikulttuuri on vasta kehityksen alkupäässä (Ristikangas ym. 2014, 15). Nykypäivänä työelämä kehittyy jatkuvasti, joten myös mentoroinnin on kehityttävä sen mukana (Kupias & Salo 2014, 7).

Nykypäivänä ensihoidossa on jatkuvasti kasvava vastuu, uusia toimintatapoja ja hiljaista tietoa. Ensihoitopalvelun toimintaympäristö, sen luonne ja hyvien hoitotulosten varmistaminen edellyttävät osaavaa henkilöstöä ja osaamisen kehittämistä (Kuisma ym. 2017, 27). Keskeistä on myös työntekijöiden onnistunut sitoutuminen organisaatioon alusta alkaen, mitä voidaan edistää huolellisella työhön perehdyttämisellä. Perehdyttämisen tueksi uuden työntekijän uran alkua helpottamaan on käytetty mentorointia, mikä lisää samalla työntekijöiden myönteistä suhtautumista työhön ja työyhteisöön. (Kupias & Salo 2014, 33–35; Rovaniemen koulutuskuntayhtymä 2015, 29.) Mentorointia on alettu käyttää yhä enemmän sekä henkilöstön että organisaatioiden kehittämismenetelmänä (Kupias & Salo 2014, 59).

Mentorointi on paitsi keino kehittää ja vahvistaa henkilöstön osaamista ja oppimista, myös tehokas tapa välittää tietoa työyhteisössä (Kupias & Salo 2014, 14–15). Samalla, kun puhe eläköitymisestä lisääntyy, on oivallettu, että työelämästä pois jäävien mukana poistuu myös paljon sellaista osaamista, jota on vaikea muuten kuvata. Tällaista kokemusperäistä hiljaista tietoa voi jakaa vain reaaliaikaisesti kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, joten mentorointi sopii hyvin myös sen siirtämiseen. (Isotalo 2010, 28.) Mentorina olemisen vaatii kuitenkin myös vastuuta ja kiinnostusta mentoroitavan oppimisesta. Siksi on tärkeää, että mentori tietää oman toimenkuvansa mentorina ja sitoutuu siihen.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan ensihoidon toiminnasta ensihoitoasetusten kautta sekä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelusta, jonka tilaustyönä opinnäytetyö tehtiin. Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee tutkimustietoon pohjautuvaa tietoa mentoroinnista, sen rooleista, sillä saavutettavasta hyödyistä sekä mentorointisuhteesta ja prosessin etenemisestä. Tarkoituksena on kuvata mentorin näkökulmasta, millainen on hyvä mentori ja mitä mentorina olo tarkoittaa. Myös mentorointiprosessin kulun hahmot-

taminen on tärkeä osa mentorointia, joten opinnäytetyössä kuvataan prosessin eri vaiheet. Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena tehtiin mentorointiohje, jonka tarkoituksena on tukea mentorointiprosessin etenemistä. Ohje löytyy opinnäytetyön liitteenä. Ohjeen tekoprosessista kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön menetelmät -osiossa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää mentorointia Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelussa. Tutkimustiedon kautta haettiin tietoa siitä, millainen on hyvä mentori ja mitä mentorina olo tarkoittaa. Tutkimuksellisen selvityksen kautta ja kehittämistarpeiden pohjalta on luotu selkeä ohjeistus mentorointiprosessin tueksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa mentoroinnilla saavutettavasta hyödystä, mentorointisuhteen kehittämisestä sekä mentorointiprosessin etenemisestä. Tavoitteena oli laatia ohjeistus mentoriparille selkeyttämällä käsitystä mentoroinnin tarkoituksesta, ja saada heille tasalaatuinen ja yhtenäinen käytäntö mentorointiprosessiin.

Opinnäytetyön ohjaavat kysymykset ovat:

1. Millainen on hyvä mentori?
2. Mitä mentorina olo tarkoittaa?

### 3 ENSIHOITO

Suomessa kuntayhtymässä ensihoitopalvelua organisoii sairaanhoitopiiri. Sairaanhoitopiiri vastaa muun muassa ensihoitovalmiuden ylläpidosta ja operatiivisesta toiminnasta sekä pitää huolen potilaiden hoidon tarpeen arvion ja hoitoon ohjauksen ajantasaisista ohjeista. Sairaanhoitopiiri huolehtii päivittäistoiminnasta sekä päivittäistoinnista poikkeavista eritystilanteista ensihoidossa. Tehtävänä on myös väestön tiedottaminen ja neuvonta ensihoitopalvelun asioista. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 585/2017.) Ensihoitopalvelun toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä päivystävien terveydenhuollon toimipisteiden kanssa. Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystykselliset kotona annettavat lähipalvelut sekä päivystävät terveydenhuollon toimipisteet yhdessä muodostavat kokonaisuuden alueille. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuoltolaista 1326/2010.)

Ensihoitopalvelun tehtäväkuvaan kuuluu Sosiaali- ja terveysministeriön terveydenhuolto lain (1326/2010) mukaisesti tarpeen arviointi ja kiireellinen hoito sairaalan ulkopuolella potilaalle, joka on äkillisesti sairastunut tai loukkaantunut, pois lukien meripelastustehtävät. Ensihoitopalvelu järjestää yksikön kuljettamaan potilaan hoitoyksikköön, joka pystyy antamaan tarkoituksenmukaisimman hoidon potilaalle sekä hoitaa potilaan jatkohoitoon kuuluvat siirtokuljetukset, kun potilas tarvitsee vaativaa ja jatkuvaa seurantaa ja hoitoa kuljetuksen aikana äkillisen sairauden tai vammautumisen takia.

Tehtäviin kuuluu myös ensihoitovalmiuden ylläpitäminen sekä psykososiaalisen tuen piiriin ohjaaminen, kun potilas, omaiset tai muut tapahtumassa osallisina olleet sitä tarvitsevat. Tarvittaessa ensihoitopalvelut antavat virka-apua muille viranomaisille. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuoltolaista 1326/2010.)

Ensihoidossa on neljä tehtäväkiireellisyysluokkaa, jotka jaetaan riskiarvioinnin perusteella. Hälytystehtävät jaetaan aakkosjärjestyksessä A–D. A-luokan tehtävät ovat korkeariskisiä tehtäviä, joissa riskiarviointia tehtäessä on noussut epäily potilaan peruselintoiminnon välittömästä uhasta. B-luokan tehtävissä potilaan elintoimintojen häiriön tasosta ei ole varmuutta, mutta riskiarvioinnin perusteella on suuri todennäköisyys korkeariskisestä ensihoitotehtävästä. C-luokan tehtävissä riskiarvioinnissa todetaan potilaan tarvitsevan nopeaa ensihoitopalvelun arviointia, mutta peruselintoimintojen tila arvioidaan vakaaksi tai häiriö lieväksi. D-luokan tehtävissä peruselintoimintojen häiriöitä ei



ole ja potilaan tila on vakaa, mutta on arvioitu, että potilas tarvitsee kuitenkin ensihoitopalvelun hoidon tarpeen arvion. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 585/2017.)

Tehtävän kiireellisyysluokille on määritelty tavoittamisaika, jolloin ensihoidon on täytynyt tavoittaa potilas hälytyksen saatuaan. A- ja B-luokan tehtäville on arvioitu tavoittamisaika riskialueluokittain käyttämällä tunnuslukuja. Nämä tunnusluvut on määritelty kahdella tavalla. Ensimmäinen määritelmä on aika, jonka sisällä puolet alueen väestöstä saavutetaan ja toisen ajan sisällä tavoitetaan 90 % alueen väestöstä. C-luokan tehtävien tavoittamisaika on 30 minuuttia ja D-tehtävien tavoittamisaika on kaksi tuntia. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 585/2017.)

Ensihoidossa puhutaan yksiköistä, joilla tarkoitetaan ajoneuvoa eli ambulanssia sekä henkilöstöä eli ensihoitajia. Ambulanssien lisäksi yksiköitä voivat olla myös lääkäri- tai lääkintähelikopterit ja erilaiset ensihoitoajoneuvot. Yksiköt jaetaan perustason ja hoitotason yksiköihin. Perustason yksikössä työskentelee kaksi terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, jotka ovat suuntautuneet ensihoidon koulutusohjelmaan. Perustason yksikössä toinen työntekijä voi olla myös suorittanut pelastajatutkinnon tai vastaavan aikaisemman tutkinnon. Hoitotason yksikössä vähintään toinen ensihoitaja on suorittanut ensihoitaja AMK -tutkinnon taikka laillistettu sairaanhoitaja, joka on suorittanut 30 opintopisteen laajuisen hoitotason ensihoitoon suuntaavan opintokokonaisuuden. Ensihoitopalvelussa kenttäjohtajan tehtävään kuuluu pysyä ajan tasalla toiminta-alueensa ensihoitopalvelun tilannekuvasta, huolehtia ensihoitopalvelun päivittäistoiminnasta, hoitaa päivittäistoiminnan ruuhkatilanteita sekä määrätä näissä tilanteissa ambulanssien ja muiden ensihoitoajoneuvojen käytöstä. Lisäksi kenttäjohtaja johtaa toiminta-alueensa tilannekohtaista lääketieteellistä toimintaa yhdessä päivystävän ensihoitolääkärin kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 585/2017.)

### **Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelu**

Etelä-Pohjanmaalla ensihoito järjestetään sairaanhoitopiirin omana toimintana. Asukkaita alueella on noin 190 000. (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2020.) Tehtävämäärät ensihoidossa ovat alueella kasvaneet viime vuosina. Vuonna 2016 ensihoitotehtäviä oli 43 597 ja vuonna 2019 ensihoitotehtävien määrä oli kasvanut noin 48 000:een, joista kiireellisiä A- ja B- tason tehtäviä yli 17 000. (Jussila 2020.) Työntekijöinä alueella on

sekä perus- että hoitotason ensihoitajia yhteensä noin 240. Alueella toimii 24 tunnin valmiudessa 20 ensihoitoyksikköä sekä osavuorokautisena yksi ensihoitoyksikkö. Alueen yksiköistä hoitotason yksiköitä on 16 kpl, joista viisi on paremmin varusteltuja sisältäen hengityksen tukemiseen tarkoitettun Oxylogin sekä Lucas-paineluelvytyslaitteen. Perustason yksiköitä alueella toimii neljä. Lisäksi vaativan hoitotason yksikköinä alueella toimii kenttäjohtoyksikkö ja lääkäriyksikkö. (Laitala 2020.)

Etelä-Pohjanmaan ensihoitopalvelussa kiinnostus mentorointia kohtaan heräsi, kun organisaatiossa tapahtui lyhyessä ajassa paljon kehitystoimintaa. Organisaatiossa halutaan tukea ja varmistaa uusien hoitotasoisten ammattitaitoa muunkin kuin teoriakokeen avulla. Osittain mentoroinnilla halutaan taata myös uusien työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja laadukas perehdytys juuri heidän organisaatioonsa. Tällä hetkellä voimassa oleva mentorointiohje on ollut käytössä vuodesta 2017. (Laitala 2020.)

## 4 MENTOROINTI

Mentoroinnilla tarkoitetaan kahden ihmisen tai ryhmän yhteistyösuhdetta. Sen ydintavoitteena on edistää oppimista ja osaamista sekä tukea mentoroitavaa kasvamaan ammatillisesti. Menetelmänä mentorointi on yksinkertainen ja se perustuu mentorin ja mentoroitavan väliseen luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Suhdetta luodaan mentorointikeskusteluilla, jotka perustuvat molemminpuoliseen sitoutumiseen ja avoimuuteen. Myös luottamus on tärkeässä roolissa. Mentoroinnin sisältö määräytyy mentoroitavan kysymyksistä, kiinnostuksen kohteista ja tavoitteista. Tavoitteiden asettaminen ja niihin pyrkiminen onkin mentorointiprosessissa keskeistä. (Kanniainen ym. 2017, 5.)

Termin mentorointi juuret ulottuvat Kreikan mytologiaan, mutta nykyisessä merkityksessään siitä alettiin puhua 1700-luvulla, josta lähtien mentor-sana on ymmärretty tarkoittavan luotettavaa ystävää, neuvonantajaa, opettajaa tai ylipäätään kokeneempaa henkilöä. Mentorointia on käytetty jo pitkään eri aloilla uuden työntekijän kouluttamisessa, mutta vasta 2000-luvulla on herätty tarkemmin suurien ikäluokkien eläköitymiseen, jolloin on herännyt huoli eläkkeelle jäävien osaamisen katoamisesta. Mentorointi on siirtynyt vähitellen yhä enemmän käytäntöön, kun hiljaista tietoa sekä taitoja halutaan siirtää kokeneilta työntekijöiltä uusille. (Isotalo 2010, 7.) Organisaatioissa mentorointi on koettu hyväksi keinoksi siirtää hiljaista tietoa, eikä se välttämättä tarkoita tiedon muuttamista sanalliseen muotoon, vaan mentorin hiljainen osaaminen siirtyy mentoroitavalle myös yhdessä tekemisen kautta. (Toom ym. 2008, 203–205.) Mentoroinnin yksi pääasiallinen tarkoitus on myös rikastuttaa osaamista kokemustiedon avulla (Kupias & Salo 2014, 14).

Mentorointi ei ole sama asia kuin perehdyttäminen, mutta sitä voidaan hyvin käyttää myös perehdyttämisen tukena (Kanniainen ym. 2017, 5). Itseasiassa mentorointi toimii siinä oivana osana ja se on helppo sisällyttää perehdyttämiseen esimerkiksi silloin, kun uusi, mahdollisesti vastavalmistunut työntekijä aloittaa uudessa työyhteisössä (Kupias & Salo 2014, 64). Vaikka nuori työntekijä olisi kuinka huolella perehdytetty uuteen työkuvaansa, ei se välttämättä vastaa juuri hänen omiin tarpeisiinsa ja hän voi tuntea olevansa ikään kuin tyhjän päällä, vailla oikeaa työtoutta. Tällaisessa tapauksessa juuri mentoroinnin tärkeys ja hyödyllisyys osana työelämän käytäntöä tulee esiin. (Kupias & Salo 2014, 11–13.)

Myös Suomessa muutamissa sairaanhoitopiirien ensihoitopalveluissa on otettu käyttöön mentorointi osana perehdyttämistä. Ensihoidossa tapahtuvaa mentorointia on kuitenkin

tutkittu hyvin vähän. Yhä kehittyvässä ja vaativammassa ensihoitajan ammatissa mentoroinnin rooli voidaan nähdä erittäin tärkeäksi voimavaraksi. Hoitotyö on elinikäistä oppimista ja ammattitaitoa on ylläpidettävä jatkuvasti, joten mentori voi auttaa mentoroitavaa kasvamaan tähän ajattelumalliin. Toisin sanoen kliinisten taitojen ohjaamisen ohella mentorilla on tärkeä rooli mentoroitavan itsenäisen ajattelun ja oppimisen edistämisessä. (Armitage 2010, 26–31.) Mentoroinnin on koettu helpottavan intensiivistä työhön oppimista ja turvaavan henkistä hyvinvointia nopeatempoisessa työssä, jollaista ensihoitotyökin on. Mentorointi soveltuu kuitenkin kaikille aloille ja se on helposti kaikkien saatavissa ja savutettavissa, sillä se ei vaadi suuria resursseja. (Silén-Lipponen 2011, 24.)

#### 4.1 Parimentorointi

Mentorointia voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, mutta yleisin ja perinteisin toteutusmuoto on parimentorointi. Siinä kokeneempi yksilö toimii mentorina antaen tukea ja jakaa tietojaan ja taitojaan kokemattomammalle ohjausta tarvitsevalle yksilölle. (Isotalo 2010, 28.) Parimentoroinnissa etuna on sen helppous säädettäessä vain kahden työntekijän työvuoroja yhteensopiviksi. Samalla mentorointipari pystyy itse sopeuttamaan ajankäyttöään prosessin etenemiseksi. Toisena etuna parimentoroinnissa on mentorintisuhteen rakentuminen nopeampaa luottamukselliseksi, kun työntekijöitä on vain kaksi. (Kupias & Salo 2014, 26.) Mentoroitava voi itse valita itselleen mentorin. Vaihtoehtoja voi olla useampi, joista valitaan omiin tarpeisiin sopiva henkilö. (Isotalo 2010, 47–48.)

### **Mentori**

Mentorina toimimiseen ei vaadita erillistä koulutusta, vaan työkokemus luo mentorin. Mentorilta vaaditaan kuitenkin motivoituneisuutta mentorin rooliin, sekä asiantuntijuutta omalta alaltaan. (Raitio ym. 2010, 12.) Mentorin rooli asettuu asiantuntijakouluttajan, perehdyttäjän ja valmentajan välille. Mentoria voidaan kuvata neuvonantajaksi tai tukihenkilöksi, jonka ammatillista osaamista sekä kokemuksia hyödynnetään. Mentori pystyy roolissaan valita mentoroitavan kehittymistarpeen ja tilanteen mukaan painottaako mentoroinnissa konkreettisten taitojen kehittymistä, vai keskitytäänkö enemmänkin mentoroitavan tukemiseen. (Kupias & Salo 2014, 19.)

Mentori toimii yleensä roolissaan oman palkkatyönsä ohella, eikä saa siitä rahallista korvausta. Mentorina toimimisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja mentorilta odotetaan

sitoutumista rooliinsa. (Kanniainen ym. 2017, 6.) Mentorin roolia tulisi pitää kunniana ja etuoikeutettuna ja välttää ajattelemasta sitä urakkana (Rogers 2013, 70). Mentorilta odotetaan hyvän ammatillisen sisällön osaamisen lisäksi ohjausosaamista. Luottamussuhde mentorointiparin välillä rakentuu keskustelujen kautta, joten mentorin roolin omaavalla tulisi olla myös hyvät vuorovaikutustaidot. (Silén-Lipponen 2011, 24.)

Mentoria valitessa tulisi organisaatiossa olla selvä käsitys siitä, mitä mentorilta vaaditaan, ja mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että mentori on hyvä kehittäjä toiselle työntekijälle. Mentorivaihtoehtoja tulisikin olla erilaisia, jolloin tarjolla olisi tarpeeksi vaihtoehtoja mentoroitavien vaihteleviin tarpeisiin. Kriteerit eivät saisi kuitenkaan olla liian tiukkoja, sillä silloin saattaa jäädä huomiotta mentoriksi sopiva henkilö, joka pystyisi vastaamaan jonkun tietyn mentoroitavan tarpeisiin. Pystyäkseen toimimaan mentorina tulisi mentorilla olla hyvä itsetuntemus voidakseen ohjata omaa toimintaansa ja tarvittaessa osoittaa ymmärtävääsyyttä mentoroitavaansa kohtaan. Mentorin ollessa liiaksi orientoitunut tehtäväänsä, saattaa inhimillisyys helposti jäädä taka-alalle. (Ristikangas ym. 2014, 74–75.)

Mentorin tulee pystyä omaksumaan erilaiset opetustavat, sillä mentoroitava ei välttämättä opi samalla metodilla kuin mentori itse. Ammatillinen kehittyminen on myös jatkuva prosessi, mikä ei rajoitu vain mentorin näkemyksiin oppimisesta. Mentorin roolista tekee haastavan myös ensihoitajien lisääntynyt vastuu, kliinisten taitojen vaativuus sekä potilaiden kasvaneet odotukset, joiden vuoksi oman ammattitaidon jatkuva ylläpito ja kehittäminen on tärkeässä roolissa. (Armitage 2010, 30–31.)

Mentorin rooliin kuuluu ohjata ja opettaa oman työskentelynsä kautta mentoroitavaa. Tarkoitus ei kuitenkaan ole, että mentori antaisi mentoroitavalle kaikki vastaukset valmiina, vaan mentorin rooliin kuuluu rohkaista, kuunnella, tukea ja ehkä jopa kyseenalaistaa mentoroitavaa, tavoitteena saada mentoroitava oivaltamaan asioita itse. (Isotalo 2010, 31.)

Mentoroinnilla haettavat tavoitteet määrittävät tekijät siihen, ketä voidaan mentoroida. Mentorointiohjelma voi olla tarkoitettu uusille työntekijöille, tai se saattaa olla avoin kaikille, jotka kokevat mentoroinnista hyötyvänsä. Kriteerinä kuitenkin pidetään mentorointiohjelman aloittavan työntekijän omaa halu kehittyä. Työnantajan tarvitsee mentorointiohjelmaan kutsuessaan varmistaa osallistujan asenteen mentorointia kohtaan olevan myönteinen. (Kupias & Salo 2014, 70.)

## Mentoroitava

Vastavalmistuneen ensihoitajan uran alku saattaa olla tunnepitoisesti haastavaa aikaa, johon sisältyy epävarmuutta, stressiä ja odotuksia omalle ammattitaidolle. Oman haasteensa tekee myös sopeutuminen työyhteisöön ja työpaikan käytäntöjen oppiminen. Ammatillisen identiteetin kehittyminen vaatii uudelta ammattilaiselta sekä sisäisten että ulkoisten haasteiden kohtaamista. Ulkoisiin haasteisiin kuuluu kaikki ympärillä oleva, kuten uudessa työyhteisössä toimiminen, kun taas sisäisiin haasteisiin kuuluvat ne asiat, joita uusi ensihoitaja käy läpi omassa ajatuksissaan. (Hörberg 2018, 7–8.)

Mentoroinnilla tähdätään mentoroitavan ammatilliseen kehittymiseen, joten mentoroitavan rooliin kuuluu ottaa vastuu omasta oppimisestaan. Mentoroitavalta odotetaan aktiivisuutta sekä halua kehittyä ja oppia. (Isotalo 2010, 30.) Mentoroitava sitoutuu omaan mentorointiprosessiinsa, ja noudattaa yhdessä sovittuja pelisääntöjä. Päävastuu tavoitteiden asettamisesta on mentoroitavalla, joten mentoroitavan kuuluu pohtia omaa osaamistaan ja kehittämistarpeita, joita mentorin kanssa tulisi työstää. (Kanniainen ym. 2017, 6.) Päämäärä ohjaa prosessia eteenpäin, joten tavoitteiden asettamiseen tulisi käyttää aikaa jo ennen mentorointiprosessin alkua. Tavoitteellisuus on keskeinen osa mentorointia, ja kun mentoroitava paneutuu omiin käsityksiinsä tavoitteista, syntyy perusta mentoroinnin onnistumiselle. Mentorointiprosessin onnistumiseen tarvitaan myös mentoroitavalta hyviä vuorovaikutustaitoja ja avoimuutta, jotta mentoroitava pystyisi rehellisesti tuomaan julki omia heikkouksiaan ja toiveitaan, sekä vastaanottamaan palautetta. (Ristikangas ym. 2019, 96–99.)

Tavoitteiden laatimisen apuna voi käyttää esimerkiksi nelikenttäanalyysiä, jossa mentoroitava kirjaa ylös omat vahvuudet, tunnistamansa heikkoudet, kehittymisen mahdollisuudet sekä uhat. Tavoitteet voivat myös muuttua mentorointiprosessin aikana. (Isotalo 2010, 40–41.)

Mentoroitavan tehtävä on arvostaa mentoria sekä edistää mentorin mainetta. Mentoroitavan tehtävään ei kuulu kilpailla mentorin kanssa. Hyvä mentoroitava on utelias ja halukas oppimaan aktiivisesti uutta. Positiivinen tapa tuoda esiin mentoroitavan kypsyttää ja itsenäisyyttä on omien näkemysten ja ehdotuksien jakaminen mentorille. Hyvä mentoroitava osaa toimia rakentavassa yhteistyössä mentorin kanssa. (Dotan & Burisch 2016.)

## 4.2 Mentorointisuhde

Mentorointisuhde on tärkeä osa mentorointia ja sitä on hyvä kehittää aivan prosessin alusta lähtien. Hyvä ja kehittävä mentorointisuhde on onnistuneen mentorointiprosessin pohja. Hyvässä ja kehittävässä suhteessa koko potentiaali osaamisesta ja voimavaroista hyödynnetään. On tärkeää, että mentorin ja mentoroitavan välillä on toimiva ihmissuhde. Vastavuoroisuus, luottamus ja molemmin puolinen arvostus ovat hyvän ihmissuhteen edellytyksiä. Näiden asioiden ollessa kunnossa molemmat kokevat tulleen kuulluksi. Mentorointiprosessiin lähdettäessä on tärkeää, että molemmilla osapuolilla on halu oppia ja motivaatiota kehittyä. Näin mentorointisuhteesta saadaan kehittävä suhde. (Kupias & Salo 2014, 120–121.)

Vaikka mentoriksi olisi mukava valita tuttu työkaveri, kannattaa käyttää aikaa miettien millaisen mentorin itselleen haluaa. Hyvin mietitty mentorin valinta voi parantaa yhteistyötä ja oppimista. Mentorisuhteen ongelmaksi voi tulla liian tutun ihmisen valinta mentoriksi. Joskus voi olla vaikeampi puhua tutulle ihmisille haasteista, koska pelkää toisen ihmisen reaktiota. Aiemmat tapahtumat ja yhteydet voivat vaikuttaa negatiivisella tavalla mentorointisuhteeseen. Kun mentoriksi valitsee vieraan henkilön, on molemminpuolisesti helpompi puhua myös haastavista asioista. (Ristikangas ym. 2019, 137.)

Läheskään aina mentorin ja mentoroitavan kaikki ajatukset eivät ole samanlaisia eikä yhteensopivuus ole täydellinen. Tämän takia mentorointisuhdetta on tärkeää ja kannattavaa kehittää. Suhde voi kehittyä erinomaiseksi, kun haluaa oppia tuntemaan toista paremmin. Aina ei tarvitse olla samaa mieltä ja usein tärkeimmät opit syntyvät sopivasta vastakkainasettelusta. On tärkeää antaa mentorointisuhteelle aikaa kehittyä, koska tämä kehitys voi antaa todella paljon mentorointiprosessiin. (Isotalo 2010, 42.)

Koska mentorointi on yhteistyösuhde, on mentoroinnissa kyse ennen kaikkea onnistuneesta yhteistyöstä. Yhteistä tekemistä pitää haluta, sillä jos motivaatio siihen puuttuu, ei tuloksiakaan tule. Motivaatio ja halu yhteistyöhön koskee molempia osapuolia, eikä riitä, että vain toinen haluaa hyvän yhteistyösuhteen. Lisäksi yhteistyölle ja tapaamisille tulee olla aito tarve. Onnistuvaan yhteistyöhön kuuluu molemminpuolinen rohkeus olla oma aito itsensä, oman mielipiteen sanominen, oman osaamisen kehittäminen, toisen ajattelun haastaminen, vastuun ottaminen ja toiselle vastuun antaminen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Kun yhteistyö on samalla rakentava, molemmat osapuolet ymmärtävät, mitä tietävät tai eivät tiedä ja uskaltavat kokeilla uutta. Tämän lisäksi

rakentavaan yhteistyöhön kuuluu yhteinen pohdinta ja tekemisen arviointi. Kun yhteistyö on onnistunutta, voidaan tavoitteet molempien osapuolten ajattelussa ja työskentelyssä saavuttaa. (Ristikangas ym. 2019, 187.)

### **Vuorovaikutustaidot**

Rakentava vuorovaikutus on antoisa tapa kommunikoida. Ajatuksien, kokemusten sekä mielipiteiden jakaminen toiselle ihmiselle on vuorovaikutusta. Vuorovaikutustaidoissa tärkeää on vastavuoroisuus. Tämä tarkoittaa, että kaikki keskusteluun osallistuvat antavat oman panoksensa. Myönteisellä tavalla rakentavaa vuorovaikutusta on esimerkiksi toisen rohkaiseminen ja kannustaminen, myönteisen mutta realistisen palautteen anto sekä tuen antaminen ja kuunteleminen. Rakentava sekä myönteinen vuorovaikutus ei vaadi aina suuria tekoja vaan pienet teot arjessakin ovat tärkeitä. Rakentavien ja kannustavien sanojen sanominen itseään kohtaan on yhtä tärkeää kuin niiden sanominen toiselle. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

Yhteistyökyky on tärkeässä roolissa yhdessä toimimisessa. Onnistuneessa yhteistyössä toisen paikka ja rooli ymmärretään ja itsellä on luottamus, että myös itseä ymmärretään. Jotta saavutetaan yhteenkuulumisen tunne, on toisilla ihmisillä oltava hyväksyvä ja mukaan ottava asenne. Ajoittain voi kuitenkin olla erilaisia näkemyksiä ja näiden yhteensovittaminen on hallittava. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

Kun oma assertiivisuus eli jäämäkkyys, rohkeus ja sitkeys on kunnossa, osaa ihminen paremmin asettaa rajat sille, miten itseään saa kohdella. Jäämäkkyydellä tarkoitetaan myönteistä minäkuvaa, itseluottamusta ja hyvää itsetuntoa. Kun nämä asiat ovat kunnossa, on helpompi arvostaa itseä ja omia näkemyksiä. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

Vuorovaikutustilanteissa toisen osapuolen käyttäytyessä tyyliä, torjuvasti ja tuomitsevasti ei toinen osapuoli käytä aikaansa toisen ajatusten tutkimiseen. Vaikka tämä tilanne on ajoittain inhimillistä, se voi vaikuttaa kielteisesti ihmissuhteeseen. Tällä tavoin pitkään vaietetut ajatukset voivat muuttua katkeruudeksi toista ihmistä kohtaan. Ajatusten ääneen puhuminen ja asioiden selvittäminen kannattaa. Ihmisen keskeneräisyys ja epätäydellisyys on inhimillistä, eikä kukaan ihminen tai ihmissuhde ole täydellinen. On hyvä muistaa armollisuus ja myötätunto itseään ja toisia kohtaan. Tämä auttaa ymmärtämään ihmis-



suhteita. Kun ihminen on kiitollinen, hän arvostaa hyvää itsessään sekä muissa ihmisissä. Lämmin, arvostava ja aito vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa nostaa mielialaa ja lisää toiveikkuutta. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

Ajoittain ihmisten on vaikea keskittyä kuuntelemaan toista arjen kiireiden keskellä. Toisen kuunteleminen on kuitenkin avainasemassa hyvässä vuorovaikutussuhteessa. Kuuntelemisen taitoa voi parantaa esimerkiksi olemalla vuorovaikutustilanteissa kasvokkain ja katsomalla toista silmiin. On annettava toisen puhua loppuun keskeyttämättä, mutta silti keskustelun aikana voi eleillä ja ilmeillä ilmaista oman mielipiteensä asiasta. Toiselle ihmiselle omien ajatusten ja tunteiden jakaminen parantaa omia vuorovaikutustaitoja. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

## **Mielentaidot**

Yksi tärkeimmistä työelämätaidoista on mielentaidot. Mielentaitoja käytetään jatkuvasti kommunikoinnissa ja se on vuorovaikutuksen perusta. Näiden taitojen kehittäminen parantaa toimintakykyä, lisää joustavuutta sekä nopeuttaa palautumiskykyä. Mielentaitojen avulla muutokset on helpompi sisäistää. Niitä voi kehittää koko elämän aikana, mutta taidot eivät kehity automaattisesti ilman harjoittelua, vaikka elämäkokemus karttaisikin. (Ristikangas ym. 2019, 139–140.)

Mielentaitojen kehittäminen tapahtuu arjen keskellä ja tähän mentorointiprosessi on oiva työkalu niin mentorille kuin mentoroitavallekin. Nykyisessä yhteiskunnassa juuri mielen- taidot ovat työelämätaito, joka erottaa parhaimmat työntekijät työyhteisöstä. (Ristikangas ym. 2019, 140.)

Mentorointikeskustelujen ja itsereflektointien avulla pääsee kehittämään ajattelu- ja tunnetaitoja. Työyhteisössä on ihmisiä, jotka eroavat persoonallisuudeltaan. Eroavaisuudet persoonallisuudessa voivat aiheuttaa toisissa turhautumista, väärinymmärryksiä taikka vihaa eli negatiivisia tunteita, jotka eivät edesauta hyvää yhteistyötä. Tilanteessa on hyvä pysähtyä tarkkailemaan omia tunteitaan omien mielentaitojen avulla. Tällöin toisen ymmärtäminen ja keskustelun ohjaus yhteiseen suuntaan tuo yhteistä ymmärrystä ja molempien ajatus syvenee. (Ristikangas ym. 2019, 141.)

Mielentaidot voidaan jakaa karkeasti kolmeen tasoon. Ensimmäisessä tasossa ihminen on ulkoapäin ohjautuva eli hänellä ei ole vahvaa omaa mielipidettä. Tällainen ihminen toimii muiden ihmisten ohjaamana ja muokkaa omaa toimintaansa muiden odotusten

mukaan. Toisessa tasossa ihminen on itseohjautuva ja uskoo vahvasti olevansa oikeassa asioista. Tällä tasolla ihminen pystyy luomaan oman näkemyksen asioista, ottaa kantaa ja asettaa rajoja itsenäisesti. Kuitenkin muiden ihmisten näkökulmat ja mielipiteet jää huomioimatta. Kolmannella tasolla ajatellaan yhdessä toisten kanssa. Tällä tasolla osataan kuunnella muiden mielipiteitä ja vertailla niitä omien mielipiteiden kanssa. Ymmärretään erilaisuuden rikkaus eikä pidetä omaa ajattelua toisia parempana. Kolmannella tasolla ymmärretään ihmisen keskeneräisyys ja ollaan armollisia itselle sekä muille. (Ristikangas ym. 2019, 142–145.)

#### 4.3 Millainen on hyvä mentori?

Mentorina toimiva on ihan tavallinen ihminen, joka on omalla alallaan kokenut osaaja. Olennaista on omata oikeanlainen suhtautumistapa. Mentorin on hyvä olla oma itsensä, eikä tarkoitus ole esittää jotain muuta kuin mitä todellisuudessa on. Omassa roolissaan ei tarvitse esittää kaikki tietävää, vaan on inhimillistä, ettei kaikkea tiedä ulkoa. Hyvä mentori osaa jakaa tietoaan muille osapuolille. (Kupias & Salo 2014, 128.)

Työkulttuurissa on vaalittava jakamista ja yhteistyötä enemmän kuin yksilösuorituksia. Näin ollen myös tiedon jakamista siirretään muille, eikä vain pidetä tietoa itsellä aarteena tavoin. Vieläkin työelämässä näkee, että kokenut ammattilainen haluaa kokea itsensä ainutlaatuiseksi ja puolustaa omaa tietoaan jakamatta sitä muille. Onneksi tätä kuitenkin näkyy työelämässä yhä harvemmin. (Kupias & Salo 2014, 128.)

Hyvä mentori osaa vastata mentoroitavan kehitystarpeisiin ja auttaa mentoroitavaa selkeyttämään sitä, mitä hän tavoittelee. Mentori ei kuitenkaan tunkeudu sellaisille alueille, jotka mentoroitava haluaa pitää yksityisenä. Myös mentori tiedostaa omat rajoitteensa ja toimii niiden rajoissa. Tarvittaessa mentori kehittää mentoroinnin osaamistaan ja siihen hänellä on myös velvollisuus. Toista ei saa käyttää millään tapaa hyväksi suhteessa eikä vaatia mahdottomia. Mentorin tulee kunnioittaa mentoroitavan itsenäisyyttä. Avoimuus, rehellisyys ja kunnioitus toista sekä itseä kohtaan on mentorointisuhteenkin perusta. (Ristikangas ym. 2014, 176–177.)

Myös mentori oppii paljon uutta mentorointiprosessin aikana ja hyvä mentori on myös halukas oppimaan. Miten paljon mentori oppii, on kytköksissä hänen myönteiseen asenteeseensa oppimisesta. Sen lisäksi, että mentori oppii mentoroimaan, voi hän oppia myös toisen osapuolen eli mentoroitavan toisenlaisista elämäkokemuksista ja ennen

kaikkea tuoreista näkemyksistä ja tiedoista. Näiden lisäksi mentorille voi tulla jopa yllätyksenä se, miten paljon hän voikaan oppia itsestään ja omasta osaamisestaan. (Kupias & Salo 2014, 129.)

Innostava mentori lisää mentoroitavan motivaatiota. Mentorin on kuitenkin tarkasteltava, ettei mentoroitava rupea jäljittelemään mentoriaan liikaa. Vaikka mentori mahdollisesti vaikuttaa mentoroitavan persoonallisuuteen, on huomioitava, ettei hänestä tule mentorin kopiota. Hyvä mentori on kunnioittava ihmisiä kohtaan. Mentorin tehtävään ei kuulu kannustaa kilpailemaan kollegoiden kanssa. Hyvä mentori tuntee mentoroitavan ominaisuuksia ja arvoja sekä kuuntelee mentorin toiveita. Empatiakyky on tärkeä osa mentorointia ja halukkuus osallistua edistämään mentoroitavan ammatillista kasvua. Mentorin rooli on olla vastuullinen aikuinen mentorointisuhteessa. Hyvä mentori on tyytyväinen, eikä koe oloaan uhatuksi. (Dotan & Burisch 2016.)

Mentorin on tärkeä kuunnella mentoroitavaa sekä antaa hänelle tilaa. Vaikka mentorin rooli on jakaa tietoa sekä kokemusta, on tärkeää muistaa kuunnella mentoroitavaa eikä olla itse jatkuvasti äänessä. Mentorointiprosessin aikana on hyvä muistaa vuoropuhelu, jossa puhuminen tapahtuu vuoroittain, mielellään niin, että puhumisen ja kuuntelun osuus on tasapuolinen. On muistettava, että mentoroitava vasta opettelee taitoja sekä tietoja, jotka voivat olla mentorille itsestäänselvyyksiä. Näin ollen mentori voi joutua opettamaan omasta mielestään yksinkertaisiakin asioita useampaan kertaan. Mentorin on kuitenkin hyvä olla kärsivällinen ja kerrata mentoroitavan kanssa asiat, joista mentoroitava kokee tarvitsevansa kertausta, vaikka mentori ei kokisi tähän tarvetta. (Kupias & Salo 2014, 129.)

#### 4.4 Mentoroinnin hyödyt

Vaikka mentorointiprosessissa tavoitteena on uuden työntekijän kehittyminen vuorovaikutuksen kautta, oppii myös mentoroitava paljon uutta. Mentori voi kokea oivalluksia ja uusia ideoita omaan työskentelyynsä mentoroinnin aikana ja hän voi analysoida mentoroinnin jälkeen paremmin omaa uraansa. Mentorina toimiminen antaa myös aitoa auttamisen iloa. (Kanniainen ym. 2017, 5–10.) Mentorointiprosessin aikana mentori oppii paljon uutta itsestään, osaamisestaan ja omista toimintatavoistaan. Mentori oppii myös opastamaan ja ohjaamaan muita, mikä on paras tapa oppia itse. (Kupias & Salo 2014, 260.) Työntekijät, jotka toimivat mentorina, jatkavat todennäköisimmin kehittymistä pi-

demmän aikaa kuin työntekijät, jotka eivät ole mukana mentorointiprosessissa. He saavat uusia oppeja mentoroitavalta ja samalla pääsevät harjoittelemaan johtamistaitojaan. (Coates 2012, 93.)

Mentorointi tarjoaa ainutlaatuisen tilaisuuden helpottaa mentoroitavan sekä henkilökoh- taista että ammatillista kasvua jakamalla mentorin tietämystä, jota on kertynyt vuosien kokemuksen aikana. Kyky ohjata ja auttaa myös ihmisiä, jotka ovat erilaisia kuin itse, on arvokas taito. Lisäksi se on hyödyksi, kun työyhteisöt kasvavat yhä monimuotoisem- miksi. (Barishansky 2009, 93.)

Mentorointiprosessin aikana syntyy oivalluksia. On tärkeää, että nämä oivallukset vie- dään käytäntöön asti. Uudet opit syntyvät, kun vertaan niitä jo tullessiin ajatuksiin ja ko- kemuksiin. Molemminpuolinen kokemusten käsittely mentorointiprosessin aikana tukee uuden oppimista. (Kanniainen ym. 2017, 44.)

Juuri valmistuneet ammattilaiset tietävät oman arvonsa ja valikoivat tarkasti, missä ha- luavat työskennellä. Jos heitä ei arvosteta työpaikalla, ovat he usein valmiita vaihtamaan työpaikkaa. Valmistuneita ammattilaisia halutaan tukea ja kehittää työpaikalla, joten tä- hän mentorointi onkin yksi nopeimmin kasvavista tavoista. On todettu, että työpaikat, joissa on valmistuneille ammattilaisille mentorointiohjelmat, ovat hyötynneet niistä. Hyö- tyjä ovat olleet muun muassa henkilöstön pysyvyys ja vähentynyt rekrytointikulujen määrä, työpaikan sisäinen viestintä on parantunut ja työntekijät ovat sisäistäneet työpai- kan arvot, mission ja vision paremmin. Työntekijöiden vastuunotto on lisääntynyt vakiin- tuneen mentorointiohjelman käyttöönoton jälkeen. (Ristikangas ym. 2014, 155.)

Mentorointiprosessi muuttaa ammattilaista kahdella tavalla. Ammattilaisen tieto ja ym- märtämys kasvavat prosessin aikana sekä ajatus luottamuksellisesta jakamisesta ja sen merkityksestä muuttuu, mikä vaikuttaa tapaan toimia työyhteisössä. Mentorointi kehittää reflektointi- ja dialogitaitoja, koska prosessin aikana omaa tekemistä, ajatusmalleja ja toimintaa tarkastellaan. Prosessin aikana myös opitaan vahvistamaan omavoimaisuutta ja löydetään omia mahdollisuuksia sekä voimavaroja. (Kupias & Salo 2014, 259–260.) Mentorin rooliin kuuluu esimerkkinä oleminen, ja kun tietää olevansa vastuullisessa teh- tävässä, jossa kuuluu antaa asianmukaisia neuvoja ja ohjeita, kasvattaa se myös men- torin omaa otetta ja motivaatiota työskentelyyn. (Barishansky 2009, 93.)

Mentorointiprosessi muokkaa myös työyhteisöä. Niin sanottu hiljainen tieto siirtyy men- toroinnin välityksellä työntekijältä toiselle ja näin ollen hiljaista tietoa saadaan jaettua eteenpäin. Prosessin aikana käydään läpi työpaikan kulttuuria ja tuodaan se näkyväksi.

Näin ollen myös työpaikan uskomukset ja tavat tulevat esille. Näille toimintatavoille etsitään taustoja ja selityksiä viimeistään toisen sukupolven opastavassa mentoroinnissa. Myös jakamisen ja avoimuuden tärkeys tulee esille mentoroinnissa ja vähitellen se tulee osaksi työyhteisöä. Työyhteisöön tulee käsityksiä siitä, minkälainen toiminta on suotavaa, kehittävää ja hyödyllistä. Tarpeen mukaan näitä voidaan muokata. Henkinen pääoma on tärkeä osa organisaatiota, ja mentoroinnin avulla tätä saadaan ylläpidettyä myös silloin, kun kokeneet työntekijät eläköityvät. (Kupias & Salo 2014, 260–261.)

Mentorointiprosessin mahdollisten haittojen sekä hyötyjen tarkastelussa huomataan hyötyjen olevan moninkertaiset mahdollisiin haittoihin verrattuna. Mentorointiprosessin mahdollisina haittoina mainittakoon mentorointiin kuluva aika, joka on pois työnteosta, mahdolliset vuorovaikutusongelmat mentorointisuhteessa sekä mahdollinen kateus työntekijöiden kesken mentoria kohtaan. (Coates 2012, 93–94.)

## 5 MENTOROINTIPROSESSI

Mentoroinnin ydin koostuu toimivasta ja kehittävästä mentorointisuhteesta. Mentorointisuhde on myös se tekijä, joka vie mentorointiprosessia eteenpäin. (Kupias & Salo 2014, 120.) Prosessin eteneminen ja kehittävän ohjauksen ylläpitäminen ovat mentorin vastuulla. Mentoritettava puolestaan huolehtii pääosin ajan ja paikan varaamisesta sekä kunkin kerran aiheesta. Yksittäisissä mentorointitilanteissa näistä voidaan kuitenkin erikseen sopia. Oleellista on toimiva työnjako. Yksinkertaisimmillaan mentorointiprosessia voidaan kuvata siten, että siinä on alku, keskikohta ja lopetus. Mentorointisuhteen ja prosessin etenemisen kannalta erityisesti mentoroinnin aloitus on tärkeä, ja se kannattaakin tehdä huolella. (Kupias & Salo 2014, 154.)

Jotta saataisiin paras hyöty mentorointiprosessista, on mentori ja mentoritettava koulutettava rooliinsa ennen prosessin alkua. Alkukoulutuksen avulla osapuolet ymmärtävät ohjelman tarkoituksen sekä tavoitteet yksilön ja organisaation näkökulmasta. Koulutuksen avulla myös roolit tulevat selviksi. (Ristikangas ym. 2014, 136.)

Koulutukset voivat olla erikseen mentoritavalle ja mentorille tai yhteinen koulutustilaisuus. Mentorin koulutuksessa on tärkeä käydä läpi muun muassa ohjelman tarkoitus, miten mentori hyötyy mentoroinnista, hyvän mentorin taidot, prosessin eteneminen sekä käytännön työkalut mentorointiin. Mentoritavan kanssa koulutus keskitetään erityisesti mentoritavan omiin odotuksiin, itsetuntemuksen kohottamiseen ja mentoritavan omiin taitoihin. (Ristikangas ym. 2014, 136–137.)

Koulutuksella on iso merkitys mentoroinnissa. Jos mentoria eikä mentoritavaa kouluteta ennen prosessia, vain kymmenen prosenttia mentorointisuhteista saa aikaan molemmin puolia merkittäviä oppimistuloksia. Jo lyhyellä osallistujien koulutuksella onnistumisprosentin nousee 30 prosenttiin. Kunnollinen mentoreiden koulutus tuottaa mentoreista 60 prosentille oppimiskokemuksia. Näistä 60 prosentista myös noin puolet onnistuvat tuottamaan oppimiskokemuksen mentoritavalle. Kuitenkin, jos myös mentoritava käy koulutuksen, on merkittävien oppimiskokemusten onnistumisprosentti 90 prosenttia. (Ristikangas ym. 2014, 138.)

## 5.1 Aloitus

Ennen varsinaista mentoroinnin aloitusta on hyvä järjestää tutustumistapaaminen, jossa mentori ja mentoroitava tapaavat ilman erityistä suunnitelmaa. Tutustumistapaaminen voidaan toteuttaa joko puhelimesta tai kasvotusten, tärkeintä on antaa molemmille osapuolille mahdollisuus tutustua toisiinsa. Vasta tämän jälkeen he voivat päättää aloittavatko mentoroinnin. (Kupias & Salo 2014, 154.)

Tutustumistapaamisen jälkeen pidetään varsinainen aloitustapaaminen, jossa rakennetaan hyvä pohja toimivalle mentorointisuhteelle. Aloitustapaamisessa on tärkeä keskustella yhdessä avoimesti esimerkiksi mentoroinnin tavoitteista, rooleista, yhteisistä pelisäännöistä sekä muista käytännön toteuttamiseen liittyvistä asioista. Aloitustapaamisessa kannattaa myös tehdä yhteinen mentorointisopimus, johon tavoitteet ja pelisäännöt kirjataan. Myös esimerkiksi teemoja eri tapaamiskerroille voidaan alustavasti kirjata sopimukseen, ja niitä voi täydentää ja muokata myöhemmin mentoroinnin edetessä. (Kupias & Salo 2014, 155.) Mentorointisopimuksella varmistetaan se, että molemmat lähtevät prosessiin riittävän tosissaan ja tavoitteellisesti. Joissakin tapauksissa suullinenkin sopimus voi toimia, mutta tärkeintä on keskustella asiat auki, jotta molemmilla osapuolilla on käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miksi. (Kupias & Salo 2014, 92.) Yhteisiä pelisääntöjä määritetään jo siinä vaiheessa, kun keskustellaan odotuksista ja toiveista. Pelisäännöillä tarkoitetaan yhteistyön sujumista varmistavia, ohjaavia ja helpottavia asioita. Niitä voivat olla esimerkiksi sovituista aikatauluista kiinni pitäminen, tapaamisiin valmistautuminen, tapaamisten teeman vahvistaminen sekä se, että tapaamisissa kerrotut asiat ovat luottamuksellisia, jolloin kipeistäkin asioista saa ja täytyy puhua ääneen. (Ristikangas ym. 2019, 189.)

Mentoroinnin aloitus on koko prosessin onnistumisen kannalta äärettömän tärkeä vaihe, sillä siinä luodaan sopimus kahden ihmisen väliselle tavoitteelliselle yhteistyölle ja rakennetaan onnistumisen kannalta tärkeää luottamusta. Aloitukseen panostamiseen ja suhteen luomiseen on hyvä käyttää aikaa, sillä kun toisesta osapuolesta oppii asioita, luottamus kasvaa ja yhteistyösuhte syvenee automaattisesti. Yhteistyösuhteen perustan rakentamiseen kuuluu olennaisesti yhteisestä suunnasta ja konkreettisesta toiminnasta puhuminen. Eikä tavoitteiden asettaminen kuulu vain mentoroitavalle vaan myös mentorin on hyvä pohtia etukäteen tavoitteitaan prosessille. Kun molemmat puhuvat omista tavoitteistaan, keskinäinen luottamus vahvistuu entisestään. (Ristikangas ym. 2019,

188.) Hyvä tapa on aloittaa keskustelu arvioimalla mentoroitavan vahvuuksia ja heikkouksia ja puhumalla lähitulevaisuuden ja pitkän tähtäimen tavoitteista sekä odotuksista. Tärkeää on myös esitellä mentoroitava hänen työskentely-ympäristöönsä. (Ristikangas ym. 2014, 175.)

Mentorointisuhteen aloittamisessa kannattaa aina suosia tapaamisia kasvokkain. Vaikka mentoroinnissa on paikoin siirryttykin virtuaaliympäristöissä tapahtuvaan mentorointiin, jää pelkästään virtuaalisille tapaamisille perustuneet suhteet yleensä ohuemmiksi. Lisäksi virtuaalisissa tapaamisissa keskustelu jää usein asiatasolle, eikä mentorointisuhteen kannalta olennaista tunneviestien käsittelyä ole. Tällöin myös luottamus jää ohuemmaksi. Vähintään kolme ensimmäistä tapaamista suositellaan pidettävän kasvokkain. Vasta kun luottamus molempien osapuolten välille on syntynyt, voi tapaamisia hoitaa erilaisten viestintävälineiden kautta. (Ristikangas ym. 2019, 190.) Tosin ensihoidossa, kuten muussakin hoitotyössä ja erityisesti perehtymisen ohella, mentorointikeskustelut ovatkin järkevin toteuttaa aina kasvokkain muun toiminnan ohella tai heti sen jälkeen. Mikäli valmistelut on hoidettu hyvin, lähtee myös mentorointisuhde nopeasti vauhtiin (Ristikangas ym. 2014, 175).

## 5.2 Keskivaihe

Mentoroinnin puolivälissä käy usein niin, että alkuinnostus on laantunut ja motivaatio laskenut. Tällöin on tarpeen järjestää aikaa tapaamiselle, jossa käydään läpi tavoitteiden toteutumista ja vaihdetaan kokemuksia mentorointiprosessista. Jotkut parit heräävät vasta puolivälissä mentorointia tilanteeseensa, ja antoisimmat keskustelut käydäänkin viimeisellä puoliskolla. (Kupias & Salo 2014, 95–96.) Puolivälissä mentorointia kannattaakin palata tavoitteisiin ja miettiä, ovatko tavoitteet muuttuneet, kun aikaa on kulunut. Uudet näkökulmat sekä muutokset henkilökohtaisessa elämässä saattavat muuttaa tavoitteita, tai saatetaan huomata, että mentoroinnin alussa asetetut tavoitteet eivät vastaa mentoroitavan kehittämistarpeita. Puolivälissä mentorointia on myös kannattavaa tarkistaa toimintamallien toimivuus mentorointiparin välillä, sekä käydä keskustelua siitä, kuinka hyvin sovitut pelisäännöt ovat pitäneet. (Kanniainen ym. 2014, 37–39.)

Mentorointisuhde on yleensä tässä vaiheessa jo rakentunut. Toinen osapuoli on jo opittu tuntemaan, ja on nähty, kuinka yhdessä työskentely sujuu. Mentoripari on jo käynyt läpi arkeen liittyviä kysymyksiä ja mentoroinnin ja työnteon kannalta tärkeitä tekijöitä. (Risti-



kangas ym. 2014,181–184.) Mentorointisuhteeseen pätee sama kuin ystävyysuhteeseenkin; se rakentuu luottamukseen, rehellisyyteen ja kommunikointiin. Toimiva mentorointisuhde ei voi rakentua, jollei edellä mainitut tekijät ole kunnossa. Kun mentoripari oppii toisistaan, ja toistensa historiastaan enemmän, sekä tavoista käsitellä asioita ja toimia, mentorointisuhde vahvistuu ja luottamus kasvaa. Avoimen keskustelun kautta suhde syvenee. Keskustelun pohjaksi voi käyttää etukäteen valittuja kysymyksiä, jotka toimivat keskustelujen tukena. (Ristikangas ym. 2014,189–190.)

Aina kaikki ei suju parhain mahdollisin tavoin, vaan kesken mentoroinnin saattaa eteen tulla tilanne, jossa mentorointiprosessi ei tunnu enää hyvältä. Syy siihen saattaa olla mikä tahansa, mutta siinä tilanteessa asialle on tehtävä jotakin. Jos oman parin kanssa ei pysty aiheesta keskustelemaan, tulisi siitä pystyä kertomaan mentorointiohjelman yhteyshenkilölle, tai joissain tapauksissa organisaation määrittämälle luotetulle ulkopuoliselle. Joskus parhain tulos saadaan aikaan keskeyttämällä koko mentorointiprosessi ja tekemällä päätös jatkaa mentorointia myöhemmin. (Kupias & Salo 2014, 97.)

Mentoroinnin onnistuminen nähdään mentoroinnin aikana ymmärrettyjen asioiden näkymisenä työelämässä. Parhaan mahdollisen hyödyn saamiseksi mentoroitavan tulisi viedä oppimaansa reaaliaikaisesti käytäntöön. Opittujen asioiden sisäistäminen pohjautuu siihen, että aiempia kokemuksia verrataan uusiin opittuihin asioihin. Mentoroinnin aikana parin tulisikin keskustella aiemmista kokemuksistaan ja käyttää niitä osana oppimista. Mentoroitavan kyky keskustella kokemuksistaan on suuressa roolissa kehittymisen kannalta. Omien toimintamallien tunnistaminen ja kyky tarkastella niitä edistävät kehittymistä. Opittujen asioiden tullessa normaaliksi toimintatavaksi sitä helposti unohtaa kuinka tilanteeseen on päästy. Jotta oman kehittymiskaaren näkisi parhaiten, on hyödyllistä käyttää esimerkiksi oppimispäiväkirjaa. (Kanniainen ym. 2017, 44.)

Mentorointisuhteessa palautteen anto on tärkeässä roolissa. Jatkuvalle molemminpuolisella palautteenannolla pystytään puuttumaan mentoroinnin aikana ilmenneisiin kehittämiskohtiin, ja sillä saadaan myös ehkäistyä mentorointiparin välille syntyviä ristiriitoja. Jotta mentorointisuhde olisi toimiva, ei palautteenannosta saisi tulla kynnyskysymys, vaan sen täytyisi olla tapa. Jatkuva palautteenannossa tulisi olla selkeä sääntö siitä, että tapaamiskerroilla mentorointipari käy yhdessä läpi epäonnistumiset, onnistumiset ja kehitettävät alueet. Palautteenannon apuna voidaan käyttää ennalta sovittuja kysymyksiä, jotka mentorointipari käy yhdessä läpi. (Kanniainen ym. 2017, 46.)

Palautteen antaminen varsinkin epäonnistumisista saattaa tuntua ikävältä sekä palautteen antajasta että vastaanottajasta, mutta asioista tulisi kuitenkin pystyä puhumaan. Epäonnistumiset jäävät yleensä parhaiten mieleen, mutta oikeanlaisen keskustelun avulla niillä on myös arvokas merkitys oppimisen kannalta. Palautteen antamiseen on monta tapaa, se voi olla arkipäiväistä huomioiden ääneen sanomista, tai ennalta sovittu palautekeskustelu. (Niemi-Murola & Martikainen 2019, 2184–2188.)

### 5.3 Lopetus

Mentorointiprosessin alussa ilmaistaan selkeästi mentorointiprosessin alkavan ja mentoroinnin osapuolet tietävät roolinsa. Yhtä tärkeää on myös mentoroinnin selkeä prosessin päättyminen. Prosessin alussa päätetään mentorointiprosessin kesto ja näin ollen myös päättymisaika on hyvä käydä läpi jo alussa. Kuitenkin molemmilla osapuolilla on oikeus ottaa puheeksi mentorointisuhteen päättäminen milloin tahansa. Prosessi on hyvä päättää viimeistään silloin, kun molemmat osapuolet ovat sitä mieltä, ettei tapahdu uuden oppimista vaan keskustelut ovat ainoastaan kuulumisten vaihtamista. (Ristikangas ym. 2019, 206–207.)

Mentorointiprosessin päättäminen kannattaa tehdä huolella, sillä tämä lisää molempien osapuolten tyytyväisyyttä. Kun tehdään selkeä päätös mentorointiprosessille, on molempien osapuolten helpompi jatkaa eteenpäin tyytyväisenä. Jos taas prosessin päättäminen on kokonaan jäänyt tekemättä ja prosessi on hiipunut, on kokemus mentoroinnista pääasiallisesti negatiivinen. (Ristikangas ym. 2019, 206–207.)

Ennen viimeistä keskustelua on molempien osapuolten hyvä käydä läpi mentorointisuhtetta esimerkiksi erilaisten ohjaavien kysymysten avulla. Tämän jälkeen keskustelu on antoisampaa molemmille ja prosessia voidaan arvioida laajemmin. Kysymykset voivat liittyä muun muassa yhteistyöhön tai suhteen hyötyihin. (Ristikangas ym. 2019, 206–207.) Myös tulosten saavuttaminen on tärkeää. Alussa luotujen tavoitteiden tarkastelu ja täyttymisen arviointi on hyvä tehdä loppukeskustelussa. (Ristikangas ym. 2014, 200–201.)

Mentorointiprosessin lopetuksessa keskustellaan myös, jatketaanko yhteistyötä epävirallisesti. Jos osapuolet ovat samassa työpaikassa, luultavimmin yhteistyö jatkuu päivittäisen työn merkeissä. Osapuolet voivat kuitenkin sopia esimerkiksi ottavansa yhteyttä

toiseen, jos mielessä on työasioita, joita täytyisi kertoa toiselle. Usein mentorointiprosessissa syntyy loppuelämän mittainen ystävyys suhde. (Ristikangas ym. 2019, 207–208.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

Ensimmäinen vaihe opinnäytetyön teoreettisen osuuden tiedonhausta toteutettiin opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa syksyllä 2019. Tällöin aikaisempaa tutkimustietoa mentoroinnista ensihoidossa haettiin aineistohaun avulla suomenkielisestä Medic- ja englanninkielisestä Cinahl-tietokannoista. Tiedonhaku tehtiin osin katkaistuilla hakusanoilla "mentor\*" ja "ensihoitaja" sekä "mentor\*" ja "paramedic". Näillä hakusanoilla tuli muutama opinnäytetyön aiheeseen sopiva julkaisu, mutta todettiin, että ensihoidon näkökulmasta tutkimuksia on tehty hyvin vähän. Suunnitelmavaiheessa tiedonhakua laajennettiin Medic-tietokannassa myös hoitotyötä koskevaksi hakusanoilla "mentori" ja "hoitotyö", jolloin tuloksia tuli selkeästi enemmän.

Opinnäytetyön raportointivaiheessa keväällä 2020 tiedonhakua laajennettiin Medic- ja Cinahl-tietokantojen lisäksi PubMed-, Julkari- ja Google Scholar-tietokantoihin. Hakusanoina käytettiin "mentor\*" ja "emergency medical services" ja rajattaessa tulokset julkaisuvuotensa mukaan vuosiin 2009–2020 tuloksia tuli paljon, mutta kaikki hakutulokset eivät kuitenkaan liittyneet suoranaisesti hoitotyöhön ja työelämään, mikä rajasi sopivia lähteitä. Lisäksi useat lähteet eivät olleet sähköisesti saatavilla. Lähteissä oli useampi sekä ensihoitoon että mentorointiin liittyvä julkaisu, mutta näissä tapauksissa mentoroinnilla tarkoitettiin työharjoittelussa olevien ensihoitajaopiskelijoiden ja heidän ohjaajiensa välistä suhdetta, mikä lähteenä rajautuu tämän opinnäytetyöaiheen ulkopuolelle. Tietokannan tulosten perusteella aikaisempaa tutkimustietoa mentoroinnista koskien juuri ensihoitoa ja työelämää on vähän. Katkaistuilla hakusanoilla "mentor\*" ja "nurs\*" tuloksia tuli huomattavan paljon, mutta niissäkin hyvin suuressa osassa oli opiskelijanäkökulma. Pelkästään hakusanalla "mentorointi" tai "mentor\*" tuli myös yleisesti työelämän mentorointia koskevia artikkeleita, joita opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä voitiin hyödyntää. Lopulta opinnäytetyön teoriaosuuden lähteiksi valittiin aineistosta sellaiset tieteelliset tai ammattilehtiin perustuvat julkaisut, jotka käsittelivät työelämän mentorointia painottuen ensihoitoon tai hoitotyöhön ja olivat kokonaan sähköisesti saatavilla. Lisäksi päälähteinä käytettiin muutamaa yleisesti työelämän mentorointia koskevaa painettua teosta.

Talvella 2019 tehtiin opinnäytetyösuunnitelma tukemaan opinnäytetyön raportointivaihetta. Opinnäytetyösuunnitelman tekeminen on tärkeää, sillä suunnitelmassa paneudutaan raportissa käsiteltävään kehittämis- ja tutkimusongelmaan, sekä suunnitellaan,

kuinka ongelmaan vastataan. Suunnitelman tehtävä on myös kertoa, kuinka opinnäytetyöprosessi etenee, tarvitaanko erillisiä lupahakemuksia, tarvitaanko yhteistyökumppaneita ja millaisella aikataululla raporttia tehdään. (Tuomi & Latvala 2020.)

Opinnäytetyöraportin tekovaiheessa suurimmaksi haasteeksi muodostui COVID-19 -pandemia. Suurimpia haasteita tämä aiheutti kirjallisuuden haussa, koska kirjastot menivät kiinni opinnäytetyön raportointivaiheen puolella välissä. Näin ollen uusia kirjoja ei saanut lainattua kirjastosta, vaan lähteet oli haettava internetistä. Näin ollen lähdekriittisyys täytyi huomioida erityisen tarkasti. Myös yhdessä tekeminen vaikeutui koulujen sulkemisen takia. Tämän takia yhteydenpito tehtiin etäviestintävälineitä hyödyntäen. Opiskelijoiden opintoihin liittyvien suunnitelmien muuttuminen hidasti työn etenemistä. Näitä olivat muun muassa opintovapaiden peruuntuminen sekä harjoitteluiden keskeytyminen. Näistä muutoksista huolimatta muuttuviin tilanteisiin löydettiin ratkaisut ja opinnäytetyöraportointi saatiin etenemään.

## 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuotteena syntyy yleensä konkreettinen tuote. Konkreettinen tuote voi olla esimerkiksi opas, ohje, esite tai kirja. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on mukana eri vaiheissa olevia toimijoita, mutta keskeinen toimija on kuitenkin opiskelija. Tutkimustyössä muita toimijoita voivat olla haastatteluihin osallistuvat henkilöt tiedonhankintaa tehtäessä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä edetään dialogisessa tai trialogisessa vuorovaikutussuhteissa eri toimijoiden kanssa. Työtä tehdessä keskustellaan, arvioidaan, vertaillaan sekä annetaan ja vastaanotetaan palautetta. Edellä mainitut asiat voivat syntyä työn aikana käytävissä sosiaalisissa vuorovaikutuksissa. (Salonen 2013, 5–6.)

Tavanomainen tapa työn kehittämiseksi ja päätöksen teolle on spiraalimalli. Spiraalimallissa otetaan huomioon inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet osana kehittämistoimintaa. Näitä asioita pidetään mielessä koko kehittämistoiminnan ajan. Kehittämistoiminnan osana ihmiset ovat tärkeässä roolissa. Tämän takia arviointi, palaaminen ja pysähtyminen ovat ydinasioita kehittämistoiminnassa. Myös sisällön ja toimenpiteiden tarkastelu ja mahdollinen uudelleen suuntaaminen ja tarkentaminen on muistettava. (Salonen 2013, 14.)

Spiraalimallin haasteena on yksilön erilaisuus. Ihmiset ovat ajattelevia, tuntevia ja erilaisista taustoista tulevia, joten kehittämistoimintaa ei ole tarkoitus toteuttaa kuin konetta käskyttäen. Niinpä osana spiraalimallia yksilön hiljainen osaaminen hyödynnetään. Erilaiset taidot tunnistetaan ja niitä hyödynnetään kehittämistoiminnassa. (Salonen 2013, 14.)

Opinnäytetyösuunnitelman vaiheet koostuvat aloitusvaiheesta sekä suunnitteluvaiheesta. Näiden vaiheiden jälkeen aloitetaan opinnäytetyöraportin työstäminen. Opinnäytetyöraportin ensimmäinen vaihe on esivaihe, jonka aikana käydään vielä läpi suunnitelma sekä sovitaan työskentelyn etenemisestä. Tämä vaihe etenee nopeasti työstämisvaiheeseen, joka on tärkein opinnäytetyöraportin vaiheista. Vaiheessa työskennellään lähes päivittäin työn parissa. Tämä vaihe on pisin ja mahdollisesti myös raskas, mutta tärkeä oppimisen kannalta. Työstämisvaiheen aikana vaaditaan suunnitelmallisuutta, vastuullisuutta, itsenäisyyttä, vuorovaikutteisuutta, epävarmuuden sietokykyä, sitkeyttä ja itsensä kehittämistä. Työstämisvaiheen jälkeen siirrytään arviointivaiheeseen, jolloin yhdessä toimijoiden kanssa arvioidaan tuotosta. Tämä vaihe voi olla lyhyt ja kertaluonteinen tai työ tarvitsee vielä muutoksia ja siirrytään takaisin työstövaiheeseen. Viimeinen vaihe on viimeistelyvaihe. Vaihe voi yllättää opinnäytetyön tekijän, koska tämä vaihe voi viedä aikaa. Työn viimeistelyssä voi olla osana myös toimeksiantaja. Viimeistelyn jälkeen tuotos on valmis. (Salonen 2013, 17–19.)

## 6.2 Ohje opinnäytetyön tuotoksena

Ohjeita voi tehdä monenlaisia. Ohjeiden tarkoituksena voi olla ohjata tarkasti lukijaa tai ne voivat olla yleisempiä, jolloin lukija joutuu itse miettimään ohjeiden soveltamista omaan tarkoitukseensa. Ohjeet voivat koostua pelkästä tekstistä tai tekstin lisäksi voidaan ohjeisiin laittaa kuvia. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

Ohjeen tehtävä on kertoa lukijalle menettelytapa haluamaansa lopputulokseen. Tekstisisällössä on kerrottava tarpeelliset asiat ja jätettävä tarpeeton teksti pois. Ohjeen tekstissä on mietittävä aikajärjestystä ja kirjoitettava teksti ohjetta palvelevassa aikajärjestyksessä. Myös tekstin kirjoittamisessa on huomioitava yleiskielen käyttö niin, että lukija ymmärtää tekstin. Ohjeiden tekstityylin on oltava ymmärrettävää ja aiheeseen sopivaa. Tekstissä erikoistermien käyttöä on minimoitava. Jos kuitenkin erikoistermejä on käytettävä, ne on kirjoitettava auki ymmärrettävällä tavalla. Erikoistermistön voi esittää myös kuvalla. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296–299.) Ohjeiden ulkoasulla on vaikutus ohjeen

selkeyteen. Väljä ulkoasu, selkeät kappalejaot ja tehokeinojen käyttö sopivassa määrin tekee ohjeesta helpomman lukea. On tärkeämpää, että ohje näyttää asialliselta kuin täyteen ahdatulta. Teksti on kirjoitettava päivänselvällä tavalla, jotta ohjeiden lukija ymmärtää tekstin. (Metsäaho 2013, 113.) Ohjeiden selkeyttämiseksi voidaan käyttää johdantoa, numerointia tai otsikointia. Ohjeen otsikoiminen voi auttaa jäsentämiseen, koska otsikko kertoo mitä tulevassa tekstissä käsitellään. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296–297.)

Hyvin tehdyt ohjeet säästävät aikaa. Jos ohjeet eivät ole ymmärrettävät, lukijan on oltava yhteydessä ohjeiden tekijään kysyäkseen selvennystä ohjeista. Tällainen tilanne vie aikaa niin ohjeiden lukijalta kuin tekijältäkin. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

### 6.3 Mentorointiohjeen suunnittelu ja toteutus

Mentorointiohjeen suunnittelu aloitettiin tutustumalla Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelun voimassa oleviin mentorointiohjeisiin. Tutustumisen jälkeen sovittiin toimeksiantajan tapaaminen. Tapaamisessa käytiin läpi toimeksiantajan kokemia haasteita voimassa olevan ohjeen käytössä, sekä toiveita uuden ohjeen suhteen. Toimeksiantajan taholta haasteena pidettiin mentoroinnin laadun vaihtelevuutta selkeän ja yhtenäisen ohjeen puuttuessa. Tapaamisessa esiin nousi keskustelujen tärkeys sekä selkeän rungon puuttuminen voimassa olevasta ohjeesta. Toimeksiantajan puolelta toteutustapa oli vapaa.

Ohjetta työstettiin kohta kerrallaan etäyhteyksien avulla nojaten teorian tietoon, jota kerättiin mentoroinnista talven aikana. Keskustelujen tuomaan lisäarvoon mentoroinnin aikana perehdyttiin, ja luotiin ohje, joissa jokaiselle kuukaudelle on määritelty keskustelu eri teemoista. Ohjeeseen sisällytettiin myös työhyvinvoinnin tärkeys. Ohje etenee johdonmukaisessa järjestyksessä ja pohjautuu opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Toimeksiantajan toiveesta säilytettiin ohjeessa hoitotason toimenpidelistä, jota ei lähdetty uudistamaan sen ollessa jo valmiiksi toimiva muutamaa päivitystä lukuun ottamatta.

Toteutusvaiheessa työstetty ohje annettiin toimeksiantajan kommentoitavaksi, jotta saatiin varmistettua toimeksiantajan kanssa yhteinen näkemys ohjeen rakenteesta ja sisällöstä. Ennen opinnäytetyön palauttamista pidettiin toimeksiantajan kanssa tapaaminen, jossa valmis mentorointiohje esiteltiin. Tapaamisessa esiin tuodut korjausehdotukset toteutettiin ja toimeksiantajan toiveesta tehtiin vielä mentorointisopimus.

## 7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyö toteutettiin rehellisyyttä, avoimuutta, huolellisuutta ja tarkkuutta noudattaen. Eettisyyttä ja luotettavuutta pyrittiin arvioimaan opinnäytetyön jokaisessa työskentelyvaiheessa. Prosessissa noudatettiin ammatti- ja tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus, raportointi sekä tietoaineistojen tallennus toteutettiin siten, että ne noudattavat tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Yksi eettinen kysymys oli, miten opinnäytetyössä käytettävän kirjallisuuden referointi toteutetaan eettisesti ja luotettavasti. Opinnäytetyöhön lähteitä käytettäessä kunnioitettiin tekijänoikeuksia ja lähdeviittaukset merkittiin huolellisesti (Lehto 2016). Lisäksi opinnäytetyössä pyrittiin käyttämään eettisesti luotettavia lähteitä, jotka valittiin kriittisesti laatua arvioiden ja varmistettiin niiden alkuperä ja oikeellisuus (Vilkkä & Airaksinen 2003, 53). Lähteitä valitessa kiinnitettiin huomiota myös niiden julkaisuvuoteen sekä kirjoittajiin. Ongelmana oli myös lähteiden riittävyys, etenkin sellaisten lähteiden, jotka käsittelevät juuri ensihoidossa tapahtuvaa mentorointia. Tällöin korostettiin käytettävien lähteiden oikeellisuutta ja luotettavuutta, jota voitiin parantaa ja varmistaa myös sillä, että kirjallisuuden hakuprosessiin pyydettiin apua tiedonhaun asiantuntijalta. Asiantuntija-apua voitiin käyttää myös muiden eettisten kysymysten tunnistamiseen ja ratkaisemiseen (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020, 4).

Eettisen ristiriidan riski voi liittyä myös opinnäytetyön tuloksiin, jos ne eivät ole toimeksiantajan kannalta edullisia tai toivottuja. Tätä ehkäistiin sillä, että pidettiin toimeksiantajan tapaamisessa esiin nostamat asiat mielessä jokaisessa prosessin vaiheessa, noudatettiin yleisen rehellisyyden periaatteita ja tehtiin rajauksia perustellen prosessin aikana. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.) Lisäksi ristiriitaa pyrittiin vähentämään sillä, että ennen opinnäytetyön aloittamista tehtiin opinnäytesopimus toimeksiantajan, ammattikorkeakoulun ja opiskelijoiden kesken, missä sovittiin keskeisistä opinnäytetyöhön liittyvistä periaatteista. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020, 5.)



## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää mentorointia Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelussa laatimalla mentorointiohje tutkittuun tietoon pohjautuen. Opinnäytetyön aihe saatiin tilaustyönä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelulta, jolla oli tarve uudistettuun mentorointiohjeeseen. Tilaustyö otettiin vastaan aiheen kiinnostavuuden vuoksi. Aihe oli vieras, jonka vuoksi teorian tietoon perehtyminen oli mielekästä. Valmistuvina ensihoitajina aihe koettiin tärkeäksi, koska ensihoitoon mentorointi on tullut vasta viime vuosien aikana eikä siitä ole laajasti tutkimustietoa saatavilla. Mentorointi tukee vastavalmistunutta ensihoitajaa uran alkuvaiheessa ja luo varmuutta toimimiseen hoitotasolla.

Mentorointiohje valmistui ajallaan pohjautuen opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Tekijäryhmän keskuudessa ollaan tyytyväisiä opinnäytetyön tuotoksena syntyneeseen ohjeeseen. Toimeksiantajan kanssa käydyssä lopputapaamisessa tultiin siihen tulokseen, että ohje on selkeä ja tukee tavoitetta tasalaatuisemmasta mentoroinnista organisaation sisällä. Teorian tietoa haettaessa huomattiin, kuinka tärkeänä työelämäntaitona vuorovaikutus on kädentaitojen lisäksi. Tämän takia haluttiin luoda ohje, jossa painotetaan keskustelujen tärkeyttä osana mentorointiprosessia. Ohjeeseen sisällytettiin keskustelurunkoja ja pohdintaa helpottavia kysymyksiä. Ohjeesta hyötyvät Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelu organisaationa, mentorina toimivat ensihoitajat sekä juuri hoitotasolle valmistuneet tai pitkään ensihoitotyöstä pois olleet mentoritavat. Opinnäytetyöstä hyötyvät myös organisaatiot, jotka suunnittelevat mentorointiohjelman käyttöönottoa tai haluavat kehittää mentorointiohjelmansa.

Opinnäytetyötä tehdessä opittiin pitkäjänteisyyttä, yhteistyötaitoja ja lähdekriittisyyden tarkastelua. COVID-19 -pandemian seurauksena opittiin sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin nopeallakin aikataululla koulun lähiopetuspäivien keskeydyttyä. Haastetta opinnäytetyöprosessiin toi tekijäryhmän jäsenten asuinpaikkakuntien sijainti eri puolilla Suomea. Tämä ratkaistiin järjestämällä etäpalavereita säännöllisesti. Opinnäytetyön aiheesta opittiin laajasti, koska työryhmän jäsenillä ei ollut kokemusta mentoroinnista. Aihetta katsottiin eri näkökulmista, mikä avarsi näkemystä mentoroinnin hyödyistä. Käytännössä mentorointiprosessin vaiheita läpi huomattiin, kuinka tärkeitä asioita prosessiin sisältyy. Näitä ovat esimerkiksi luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, tavoitteiden aset-

taminen ja tarkastelu, jatkuva palautteen antaminen sekä prosessin selkeä runko. Kellään työryhmän jäsenistä ei ollut aikaisempaa kokemusta ohjeen laatimisesta, joten prosessin aikana opittiin ohjeen tekemisestä. Tärkeänä pidettiin ohjeen toimivuutta ja sitä, että ne vastaavat toimeksiantajan tarpeita.

Jatkokehittämisedotuksena olisi kartoittaa organisaation sisällä työntekijöiden halukkuus ja sopivuus toimia mentorina. Nämä mentorit koulutettaisiin toimimaan roolissaan, jolloin tasalaatuisuus toteutuisi parhaiten. Valitut mentorit voisivat jatkaa mentoroinnin kehittämistä organisaation sisällä.

Toisena kehittämis ehdotuksena olisi mentorille ja mentoroitavalle järjestettävä koulutus ennen mentorointiprosessin alkua, jotta saavutettaisiin paras mahdollinen hyöty mentorointiprosessista. Tämä koulutus auttaisi osapuolia ymmärtämään ohjelman tarkoituksen ja tavoitteet yksilön ja organisaation näkökulmasta. Koulutuksessa selkeytettäisiin mentorin ja mentoroitavan rooleja. (Ristikangas ym. 2014, 136.)

Mentorintiohjeiden toimivuutta voisi tutkia jatkossa organisaation mentorintiohjelmassa mukana olleille työntekijöille suunnatulla kyselytutkimuksella. Kyselyllä voisi kartoittaa optimaalisen mentorintijakson pituutta sekä työntekijöiden kokemuksia ohjeiden toimivuudesta. Mentoroinnin hyötyjä voisi yleisellä tasolla tutkia kartoittamalla mentorintiohjelman läpikäyneiden työntekijöiden ammatillista varmuutta uran alkuvaiheessa verrattuna työntekijöihin, jotka eivät ole mentorintiohjelmaa käyneet läpi.

## LÄHTEET

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 23.11.2019. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ammattikorkeakoulujen%20opinn%C3%A4ytet%C3%B6iden%20eettiset%20suositukset.pdf>
- Armitage, E. 2010. Role of paramedic mentors in an evolving profession. Journal of Paramedic Practice Vol. 2, No 1, 26–31. Viitattu 17.3.2020.
- Barishansky, R. 2009. Professional development part 8: mentoring the next generation. EMS Magazine Vol. 38, No 10, 93–94. Viitattu 15.4.2020.
- Coates, W. 2012. Being a mentor: What's in it for me? Academic emergency medicine. Viitattu 14.4.2020. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1553-2712.2011.01258.x>.
- Dotan, I. & Burisch J. 2016. Young GI Angle: What makes for a good mentor? United European Gastroenterology Journal Vol. 4, No 2. Viitattu 15.4.2020. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050640616639520>
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2020. Ensihoito. Viitattu 29.4.2020. <http://www.epshp.fi/hoitopalvelut/yhteispaivystys/ensihoito>
- Hörberg, A. 2018. The experience of being new and desirable support during the first year in the emergency medical services. Thesis for doctoral degree. Viitattu 12.4.2020. [https://openarchive.ki.se/xmlui/bitstream/handle/10616/46429/Thesis\\_Anna\\_H%C3%B6rberg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://openarchive.ki.se/xmlui/bitstream/handle/10616/46429/Thesis_Anna_H%C3%B6rberg.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Isotalo, M. 2010. Mentorointiopas. Akavan Erityisalat ry. Viitattu 20.11.2019. <https://www.akavanerityisalat.fi/files/2618/Mentorointiopas.pdf>.
- Jussila, T. 2020. Osastonhoitaja, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelu. Suullinen tiedonanto. 23.4.2020.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön eettiset suositukset. Viitattu 23.11.2019. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Opinnaytetyoprosessi/SoTeLi/Opinnaytetyoprosessi/Eettiset-suositukset>.
- Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstin tekijän käsikirja: opas työssä kirjoittavalle. Helsinki: Suomen yritysikirjat Oy.
- Kanniainen, M-R.; Nylund, J. & Kupias, P. 2017. Mentoroinnin työkirja. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.11.2019. [https://blogs.helsinki.fi/mentorointi/files/2014/08/Mentoroinnin-tyokirja\\_A4.pdf](https://blogs.helsinki.fi/mentorointi/files/2014/08/Mentoroinnin-tyokirja_A4.pdf).
- Kuisma, M.; Holmström, P.; Nurmi, J.; Porthan, K. & Taskinen, T. 2017. Ensihoito. 6. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kupias, P. & Salo M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum media Oy.
- Laitala, O. 2020. Kenttäjohtaja, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelu. Suullinen tiedonanto 7.5.2020.
- Lehto, J. 2016. Tieteellisen kirjoittamisen ohjeita: essee, proseminaari, kandidaatintutkielma ja pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 27.11.2019. <https://www.avoin.helsinki.fi/oppi-materiaalit/tieteellisen-kirjoittamisen-ohjeet-APA.htm>
- Metsäaho, T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. 1 painos. Helsinki: Suomen yritysikirjat Oy.

- Niemi-Murola, L. & Martikainen, M. 2019. Osaamisen arviointi erikoistuvan tukena. Duodecim 22, 2184-2188. Viitattu 22.4.2020. <https://www-terveysportti-fi.ezproxy.turkuamk.fi/xmedia/duo/duo15207.pdf>.
- Raitio, K.; Kotila, J. & Saastamoinen, T. 2010. Mentorointi vie hiljaisen tiedon lähteille. Sairaanhoitaja Vol. 83, 10. Viitattu 10.4.2020. <https://mentorvermeet.files.wordpress.com/2014/02/mentorointi-vie-hiljaisen-tiedon-lc3a4hteille.pdf>.
- Ristikangas V.; Ristikangas M-R. & Alatalo M. 2019. Valmentava mentorointi. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Ristikangas, V.; Clutterbuck, D. & Manner, J. 2014. Jokainen tarvitsee mentorin. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Rogers, R. 2013. Practical teaching in emergency medicine. Viitattu 13.4.2020. <http://library.malalay.edu.af/wp-content/uploads/2019/10/Practical-teaching-in-emergency-medicine-2013.pdf#page=53>.
- Rovaniemen koulutuskuntayhtymä. 2015. Osaamisen johtaminen – Osaamisen ennakoinnista osaamisen kehittämiseen. Osaamme -hanke (ESR). Viitattu 18.3.2020. <https://www.redu.fi/loader.aspx?id=283831a3-dbf6-4ce2-82cd-7251322e8b03>.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – opas opiskelijoille, opettajille ja TKI- henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>.
- Silén-Lipponen, M. 2011. Mentorointi työhön perehdyttämisessä ja rekrytoinnissa perioperatiiviseen hoitotyöhön. Pinsetti: Suomen Leikkausosaston Sairaanhoitajat ry:n ammattilehti 1/2011, 24–25. Viitattu 18.3.2020. [https://www.forna.fi/images/PDF\\_tiedostot/Pinsetti/pinsetti\\_2011\\_1.pdf](https://www.forna.fi/images/PDF_tiedostot/Pinsetti/pinsetti_2011_1.pdf).
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 2017/585. Annettu Helsingissä 24.08.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170585>.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuoltolaista 2010/1326. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L6P50>.
- Suomen Mielenterveys ry. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Viitattu 12.4.2020. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia>.
- Toom, A.; Onnismäa, J. & Kajanto, A. 2008. Hiljainen tieto. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.
- Tuomi, S. & Latvala E. Opinnäytetyösuunnitelman laatiminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.4.2020. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/opinnaytetyo-prosessina/opinnaytetyon-suunnitelman-laatiminen/>.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 25.11.2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

# Mentorointiohje

## Mentorointi ja sen hyödyt

Mentoroinnilla tarkoitetaan kahden ihmisen tai ryhmän yhteistyösuhdetta. Sen ydintavoitteena on edistää oppimista ja osaamista sekä tukea mentoroitavaa kasvamaan ammatillisesti. Menetelmänä mentorointi on yksinkertainen ja se perustuu mentorin ja mentoroitavan väliseen luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Suhdetta luodaan mentorointikeskusteluilla, jotka perustuvat molemminpuoliseen sitoutumiseen, avoimuuteen ja luottamuksellisuuteen. Mentorointisuhde on tärkeä osa mentorointia ja sitä on hyvä kehittää aivan prosessin alusta lähtien. Hyvä ja kehittävä mentorointisuhde on onnistuneen mentorointiprosessin pohja. Mentorointiprosessiin lähdettäessä on tärkeää, että molemmilla osapuolilla on halu oppia ja motivaatiota kehittyä. Koska mentorointi on yhteistyösuhde, on mentoroinnissa kyse ennen kaikkea onnistuneesta yhteistyöstä. Mentoroinnin sisältö määräytyy mentoroitavan kysymyksistä, kiinnostuksen kohteista ja tavoitteista. Tavoitteiden asettaminen ja niihin pyrkiminen on mentorointiprosessissa keskeistä.

Organisaatioissa mentorointi on koettu hyväksi keinoksi siirtää hiljaista tietoa ja taitoja kokeneilta työntekijöiltä uusille. Mentorin hiljainen osaaminen siirtyy mentoroitavalle pääasiassa yhdessä tekemisen kautta. Mentoroinnin yksi pääasiallinen tarkoitus on myös rikastaa osaamista kokemustiedon avulla. Valmistuneita ammattilaisia halutaan tukea ja kehittää työpaikalla, joten tähän mentorointi onkin yksi nopeimmin kasvavista tavoista.

Mentorointi ei ole sama asia kuin perehdyttäminen, mutta sitä voidaan hyvin käyttää perehdyttämisen tukena. Se on helppo sisällyttää perehdyttämiseen esimerkiksi silloin, kun uusi, mahdollisesti vastavalmistunut työntekijä aloittaa uudessa työyhteisössä.

Yhä kehittyvässä ja vaativammassa ensihoitajan ammatissa mentoroinnin rooli voidaan nähdä erittäin tärkeäksi voimavaraksi. Ensihoitotyö on elinikäistä oppimista ja ammattitaitoa on ylläpidettävä jatkuvasti, joten mentori voi auttaa mentoroitavaa kasvamaan tähän ajattelumalliin. Kliinisten taitojen ohjaamisen ohella mentorilla on tärkeä rooli men-

toroitavan itsenäisen ajattelun ja oppimisen edistämässä. Mentoroinnin on koettu helpottavan intensiivistä työhön oppimista ja turvaavan henkistä hyvinvointia nopeatempoisessa työssä, jollaista ensihoitotyökin on.

## **Mentori**

Mentorina toimii kokenut hoitotason ensihoitaja. Mentori toimii roolissaan vapaaehtoisesti oman palkkatyönsä ohella. Mentorilta odotetaan hyvän ammatillisen sisällönosaamisen lisäksi ohjausosaamista, sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Mentorin rooliin kuuluu ohjata ja opettaa oman työskentelynsä kautta mentoroitavaa. Tarkoitus ei kuitenkaan ole, että mentori antaisi mentoroitavalle vastaukset valmiina, vaan mentorin kuuluu rohkaista, kuunnella, tukea ja ehkä jopa kyseenalaistaa mentoroitavaa, tavoitteena saada mentoroitava oivaltamaan asioita itse. Prosessin edetessä mentori voi siirtyä enemmänkin sivusta seuraajan rooliin, mutta olla valmiina antamaan tukensa, mikäli mentoroitava sitä tarvitsee.

Myös mentori oppii paljon uutta mentorointiprosessin aikana ja hyvä mentori on myös halukas kehittymään. Mentorointiprosessin aikana mentori oppii paljon uutta itsestään, osaamisestaan ja omista toimintatavoistaan. Mentori oppii myös opastamaan ja ohjaamaan muita, mikä on paras tapa oppia itse. Mentorina toimivat työntekijät jatkavat todennäköisimmin kehittymistä pidemmän aikaa kuin työntekijät, jotka eivät ole mukana mentorointiprosessissa.

## **Mentoroitava**

Mentoroitavana toimii vastavalmistunut ensihoitaja, pidempään ensihoidon työstä poissa ollut työntekijä tai toisesta sairaanhoitopiiristä tullut ensihoitaja. Mentoroinnilla tähdätään mentoroitavan ammatilliseen kehittymiseen, joten mentoroitavan rooliin kuuluu ottaa vastuu omasta oppimisestaan. Mentoroitavalta odotetaan aktiivisuutta sekä halua kehittyä ja oppia. Mentoroitava sitoutuu omaan mentorointiprosessiinsa, ja noudattaa yhdessä sovittuja pelisääntöjä. Tavoitteellisuus ohjaa toimintaa, joten mentoroitavan tulee pohtia omia kehittymistarpeitaan ja tavoitteitaan jo ennen mentorointiprosessin alkua. Tavoitteiden laatimisesta on päävastuu mentoroitavalla itsellään. Mentoroitavalta odotetaan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä vastaanottaa palautetta.

Vaikka mentoriksi olisi mukava valita tuttu työkaveri, kannattaa käyttää aikaa miettien millaisen mentorin itselleen haluaa. Hyvin mietitty mentorin valinta voi parantaa yhteistyötä ja oppimista. Mentorisuhteen ongelmaksi voi tulla liian tutun ihmisen valinta mentoriksi. Joskus voi olla vaikeampi puhua tutulle ihmisille haasteista, koska pelkää toisen ihmisen reaktiota.

### **Mentorointiprosessi**

Ohjeen tarkoitus on tukea mentorointiprosessin etenemistä keskusteluiden avulla. Ohjeissa edetään jakso kerrallaan. Keskusteluiden aikatauluista päätetään yhdessä ja keskusteluiden sisältö on muokattavissa omien tarpeiden mukaan. Halutessaan voi pitää keskusteluja enemmän tai mikäli mentorointijakso on lyhyempi, voi muokata ohjeita oman ajanjakson mukaan.

Jokainen keskustelu alkaa ajankohtaisten asioiden läpikäymisellä, mikä tarkoittaa mm. kuulumisten vaihtamista, mieleen tulleiden kysymysten esittämistä, vaikealta tuntuneen ensihoitotehtävän läpi käymistä tai muuta vastaavaa asia, jonka haluaa jakaa toiselle. Jokaisella keskustelulla on oma teema, joka käydään läpi keskustelun aikana. Mentoroinnissa tärkeää on jatkuva palautteen antaminen ja vastaanottaminen puolin ja tosin. Jokainen keskustelukin lopetetaan palautteeseen. Palaute annetaan välittömästi mm. keikan, työpäivän tai keskustelun jälkeen eikä pantata esimerkiksi väli- tai loppukeskusteluun. Mentorointiprosessin mukana kulkee alusta alkaen ensihoidon toimenpidelistä sekä hoito-ohjeet, joita prosessin aikana käydään läpi. Toimenpidelistä löytyy ohjeen lopusta.

Mentoroinnin toteutukseen vaikuttavat työntekijän koulutus, aikaisempi työkokemus ja pätevyystaso. Mentoroinnin toteutus ja pituus suunnitellaan aina tapauskohtaisesti. Alla olevasta taulukosta näet suuntaa antavasti mentorointijakson pituuden.

| Työntekijän tausta  | Vaadittava aiempi kokemus                                   | Mentorointijakson pituus |
|---|---|--------------------------|
| Hoitotason pätevyys   |   |                          |
| Aktiivisesti työssä toisessa organisaatiossa hoitotasolla               | 1 v työkokemus ensihoidosta                                 | 6 vko                    |
| Vastavalmistunut tai ei aiempaa kokemusta hoitotasolta                  | 1 v työkokemus perustasolla                                 | 6 kk                     |
| Hoitotason hoitovelvoite aiemmin Epshp:ssä ja poissaolo työstä yli 6 kk | 3 kk työskentely perustasolla ennen mentorointijakson alkua | 3 kk–6 kk                |
| Hoitotason hoitovelvoite aiemmin Epshp:ssä ja poissaolo alle 6 kk       | 1 v työkokemus ensihoidosta                                 | 6 vko                    |
| Perustason pätevyys   |   |                          |
| Uusi työntekijä Epshp:ssä   | Sovelias suoritettu tutkinto                                | 6 kk                     |

Taulukko 1. Valintakriteerit mentorointijakson pituuteen.

### 1. Jakso (kesto 1–2 kk)

Mentoroitava ja mentori kohtaavat toisensa kokonaisina ihmisinä eikä ainoastaan ammattiroolissaan. Tutustuminen on tärkeä osa mentorointisuhteen luomisen alkua. Hyvä tutustuminen toiseen luo hyvän alustan suhteen kehittymiselle. Toiseen tutustuminen auttaa vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymistä. Arvomaailman ja näkökulmien ymmärtäminen helpottuu, kun toiseen on tutustuttu mentorointiprosessin alussa.

Kerro itsestäsi:

- Kerro sinun taustoistasi.
- Minkälaiset asiat ovat tärkeitä sinulle tällä hetkellä?
- Mikä saa sinut innostumaan/ärsyntyneeseen?
- Mitkä ovat sinun heikkoutesi/vahvuutesi?
- Mitä haluaisit saavuttaa urallasi?



Kirjoita ylös tavoitteet mentorointiprosessille jo ennen ensimmäistä keskustelua. Alapuo-  
lella näet kysymyksiä mentoroitavalle ja mentorille tavoitteiden kirjoittamisen tueksi.

Mentoroitavalle:

- Mitä haluat saavuttaa mentoroinnin avulla?
- Kun päätätte mentoroinnin minkä asian toivot olevan toisin ja mitä toivot oppineesi?
- Mitä omassa toiminnassasi haluat ylläpitää ja vahvistaa mentoroinnin avulla?
- Mihin tarvitset mentorisi tukea?

Mentorille:

- Millaisesta tuesta olisit itse hyötynyt urasi aikaisemmissa vaiheissa?
- Jos sinulla olisi ollut mahdollisuus mentorointiin, miten sitä olisit hyödyntänyt?
- Miten haluat auttaa mentoroitavaasi?
- Kun päätätte mentoroinnin mitä toivot mentoroitavan hyötyneen mentoroinnista?
- Mitä toivot saavasi mentoroinnista?
- Millaista tukea mahdollisesti tarvitset mentorointiprosessiin?

**Pelisäännöt:**

1. Mentoroinnin kesto sovitaan mentoroitavan aiemman työkokemuksen mukaan organisaation ohjeiden mukaisesti.
2. Sovituista aikatauluista pidetään kiinni.
3. Keskusteluihin valmistaudutaan etukäteen.
4. Mentorointiprosessissa käydyt asiat ovat luottamuksellisia.
5. Mentoroitava ja mentori sopivat tapahtuuko yhteydenpito vain työajan puitteissa.
6. Mentori ja mentoroitava ovat yhdessä vastuussa yhteisten työvuorojen suunnittelusta. Tarkoituksena on, että yhteisiä työvuoroja olisi mahdollisimman paljon.
7. Mentoroitava on itse vastuussa omasta aktiivisuudestaan ja prosessin tavoitteiden täyttymisestä. Mentorin tehtävänä on tukea ja auttaa mentoroitavaa oivaltamaan asioita myös itse.
8. Esimies antaa tukea tarvittaessa.
9. Mentorintisopimus allekirjoitetaan.

Ensimmäisen jakson aikana keskitytään ammatillisen osaamisen vahvistamiseen. Tällöin käydään läpi erityisesti ensihoidon toimenpidelistaa, hoito-ohjeita ja ei-tekniisiä taitoja. Ei-tekniisiin taitoihin kuuluu tehtävänhallinta, tiimityö, tilannetietoisuus ja päätöksenteko. Näitä ei-tekniisiä taitoja harjoitellaan työtehtävien aikana.

**2. Jakso (kesto 1–2 kk)**

Toisen jakson aikana pidetään välikeskustelu, jossa käydään läpi mentorointisuhteen toimivuus, tavoitteet ja niiden mahdolliset muutokset. Lähiesimies osallistuu mahdollisuuksien mukaan keskusteluun.

Jakson aikana käydään keskustelua myös onnistumisista ja oivalluksista. Keskustelun tarkoituksena on molemminpuolinen palautteen antaminen.

- Missä olet itse onnistunut ja mitä pitäisi vielä kehittää?
- Missä mentorointiparisi on onnistunut ja mitä hänen olisi hyvä vielä kehittää?
- Missä olette yhdessä onnistuneet?
- Mitä olet tähän mennessä oppinut ja oivaltanut?

Puolivälin jälkeen mentoroitava ottaa suuremman vastuun omilla hoitovuoroillaan ja mentori siirtyy enemmän sivusta seuraajan rooliin. Mentoriin voi kuitenkin tukeutua. Tarkoituksena on rohkaista mentoroitavaa kasvavaan vastuuseen.

Toisen jakson pääpainona on myös työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Ensihoitotyössä vaaditaan paineensietokykyä ja stressinhallintataitoja. Nämä taidot ovat työhyvinvoinnin perusedellytyksiä työssäjaksamisen kannalta. Pohtikaa kysymysten avulla keinoja paineensietokykyyn ja stressinhallintaan. Myös mentorilla voi olla paljon omien kokemusten myötä kertyneitä keinoja välttää kuormitus.

- Mikä auttaa jaksamaan työssäsi?
- Miten palaudut työvuoroista?
- Miten käsittelet vaikeat ensihoitotehtävät?
- Tiedätkö, mistä saat apua/tukea, jos työvuoron tapahtumat kuormittavat psyykkisesti?

Jakson loppupuolella käydään läpi mentoroitavalle haastavilta tuntuvia ensihoidon toimenpiteitä, joita voidaan käydä läpi sekä teoriassa että simuloiden. Mahdollisesti myös vaikeiden potilastapausten läpikäynti voi olla hyödyksi. Tässä kohtaa kannattaa käydä läpi myös tilannejohtajan roolia (esim. elvytys).

### **3. Jakso (kesto 1-2 kk)**

Kolmannella jaksolla keskitytään mentoroitavan tarpeisiin ja toiveisiin. Mentorointi päätetään loppukeskusteluun. Loppukeskustelu käydään mentorointiparin ja lähiesimiesten kesken. Mentoriparin on hyvä käydä myös kahdenkeskinen loppukeskustelu. Ennen keskustelua mentorin ja mentoroitavan kannattaa pohtia etukäteen alla olevia kysymyksiä.

- Mitkä tavoitteet täyttyivät parhaiten? Miksi?
- Mitkä tavoitteet jäivät toteutumatta osin tai kokonaan? Miksi?
- Vastasiko mentorointiprosessi odotuksia?
- Mitkä ovat 1-3 keskeisintä uutta ajatusta/toimintatapaa, jotka ovat syntyneet prosessin aikana?
- Mitä mentorointisuhde on antanut sinulle?
- Mitä tekisin toisin?
- Tarvitseeko mentorointiprosessia jatkaa ?

Lähteet:

Kaarakainen, E.; Koski-Harja, E. & Kotala, T. 2020. Mentorointi osaksi ensihoitajan kehitystä. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.5.2020.

Kanniainen, M-R.; Nylund, J. & Kupias, P. 2017. Mentoroinnin työkirja. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.04.2020. [https://blogs.helsinki.fi/mentorointi/files/2014/08/Mentoroinnin-tyokirja\\_A4.pdf](https://blogs.helsinki.fi/mentorointi/files/2014/08/Mentoroinnin-tyokirja_A4.pdf)

Ristikangas, V.; Clutterbuck, D. & Manner, J. 2014. Jokainen tarvitsee mentorin. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

# Mentorointisopimus

## Sopimuksen osapuolet

Mentori:

Mentoroitava:

Lähiesimies:

## Mentoroinnin suunniteltu kesto:

## Pelisäännöt

1. Mentoroinnin kesto sovitaan mentoroitavan aiemman työkokemuksen mukaan organisaation ohjeiden mukaisesti.
2. Sovituista aikatauluista pidetään kiinni.
3. Keskusteluihin valmistaudutaan etukäteen.
4. Mentorointiprosessissa käydyt asiat ovat luottamuksellisia.
5. Mentoroitava ja mentori sopivat tapahtuuko yhteydenpito vain työajan puitteissa.
6. Mentori ja mentoroitava ovat yhdessä vastuussa yhteisten työvuorojen suunnittelusta. Tarkoituksena on, että yhteisiä työvuoroja olisi mahdollisimman paljon.
7. Mentoroitava on itse vastuussa omasta aktiivisuudestaan ja prosessin tavoitteiden täyttymisestä. Mentorin tehtävänä on tukea ja auttaa mentoroitavaa oivaltamaan asioita myös itse.
8. Esimies antaa tukea tarvittaessa.
9. Mentorointisopimus allekirjoitetaan.

Päiväys:

Mentorin allekirjoitus:

Mentoroitavan allekirjoitus:

Lähiesimiehen allekirjoitus:

## Hoitotason toimenpidelista

Aloituspvm \_\_\_\_\_

Mentori \_\_\_\_\_

Mentoroitava \_\_\_\_\_

### Ensihoitotyön teoria ja ohjeistukset

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Hoitotason hoitoprotokollat (kaikki) |  |  |  |
| A700 (4H+4T)                         |  |  |  |
| Hoitoonohjausohjeet                  |  |  |  |
| Ilmoitusvelvollisuus                 |  |  |  |
| Työturvallisuus                      |  |  |  |
| Kivunhoidon periaatteet              |  |  |  |

### Kommunikointi ja vuorovaikutus

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                                       |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Konsultin valinta                     |  |  |  |
| ISBAR                                 |  |  |  |
| Kommunikointi (CRM)                   |  |  |  |
| Hoitotason velvollisuudet ja oikeudet |  |  |  |
| Ensiarvion antaminen                  |  |  |  |
| Virve/viestiliikenne                  |  |  |  |

### Johtaminen ja johtosuhteet

Yhden yksikön johtaminen

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                        |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|
| Hoitovastuun ottaminen |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|

Kahden tai useamman yksikön johtaminen

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| Lääkintäjohtamisen ottaminen |  |  |  |
| Elvytyksen johtaminen        |  |  |  |

Tilanteen johtaminen ja johtosuhteet

|                           |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|
| Pelastus                  |  |  |  |
| Poliisi                   |  |  |  |
| Ensihoito                 |  |  |  |
| EVY-yksikön etäjohtaminen |  |  |  |

**Toimenpiteet**

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                                |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|
| Manuaalielvytys                |  |  |  |
| Tahdistus                      |  |  |  |
| Kardioversio                   |  |  |  |
| Lucas                          |  |  |  |
| Infuusiopumpun käyttö          |  |  |  |
| Laskimokanyylin laitto (lapsi) |  |  |  |
| Vena jugularis kanylointi      |  |  |  |
| I.O. yhteyden avaaminen        |  |  |  |
| Suu-mahaletkun laittaminen     |  |  |  |
| Reponointi                     |  |  |  |

**EKG:n tulkinta**

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                |  |  |  |
|----------------|--|--|--|
| Rytmihäiriöt   |  |  |  |
| STEMI          |  |  |  |
| Muut muutokset |  |  |  |

**Hengitys**

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| iGel (eloton/tajuton)             |  |  |  |
| Intubaatio                        |  |  |  |
| CPAP                              |  |  |  |
| NIV                               |  |  |  |
| Krikotyreotomia                   |  |  |  |
| Lääkkeellinen ilmatie GCS<9(iGel) |  |  |  |
| Neulatorakosenteesi               |  |  |  |
| Häkämittari                       |  |  |  |

**Taktiikka**

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Lisäavun pyytäminen                      |  |  |  |
| Hoitotaktiikan valinta                   |  |  |  |
| Kuljettamatta jättäminen ja perusteet    |  |  |  |
| Tarkoituksenmukaisen hoitopaikan valinta |  |  |  |
| Elvyttäen kuljettaminen                  |  |  |  |

**Lääkehuolto**

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                        |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|
| Turvallinen lääkehoito |  |  |  |
| Lääkehuoltokansio      |  |  |  |
| Lääkekaapin tarkastus  |  |  |  |
| N-lääkekortin käyttö   |  |  |  |
| Tuplatarkistus         |  |  |  |
| Lait ja asetukset      |  |  |  |
| Lääkehuoltosuunnitelma |  |  |  |

## Hoitotason lääkkeet

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Adenosiini                                  |  |  |  |
| Adrenaliini                                 |  |  |  |
| Amiodaroni                                  |  |  |  |
| Atropiini                                   |  |  |  |
| Enoksapariini                               |  |  |  |
| Fentanyyli                                  |  |  |  |
| Flumatseniili                               |  |  |  |
| Glyserolitrinitraatti                       |  |  |  |
| Lidokaiini                                  |  |  |  |
| Midatsolaami                                |  |  |  |
| Metyyliprednisoloni                         |  |  |  |
| Metoprololi                                 |  |  |  |
| Naloksoni                                   |  |  |  |
| Noradrenaliini                              |  |  |  |
| Oksitosiini                                 |  |  |  |
| Oksikodoni                                  |  |  |  |
| Ondansetroni                                |  |  |  |
| S-ketamiini                                 |  |  |  |
| Traneksaamihappo                            |  |  |  |
| Klopidogreeli                               |  |  |  |
| Tikagrelori                                 |  |  |  |
| Glukoosi                                    |  |  |  |
| Natriumkloridi 234 mg/ml inf. konsentraatti |  |  |  |
| Natriumbikarbonaatti                        |  |  |  |

## Kenttäjohtoyksikön ja lääkäriyksikköön tutustuminen

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                   |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|
| Yksikön varusteet |  |  |  |
| Yksikön toiminta  |  |  |  |
| Yksikön lääkkeet  |  |  |  |

## Suuronnettomuus ja monipotilastilanteet

Itsenäisesti Keskusteltu Tehtävällä

|                           |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|
| Linjajohtajien tehtävät   |  |  |  |
| Lääkintäjohtajan tehtävät |  |  |  |
| Viestiliikenne            |  |  |  |
| SURO- ohjeet              |  |  |  |
| Triage                    |  |  |  |

Allekirjoitukset

Mentoroitava: \_\_\_\_\_

Mentori: \_\_\_\_\_